Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

VETERANS AFFAIRS ANNUAL REPORT 1987-1988

Canada

89-03091/

Cover design: From Veterans Affairs 1987 Remembrance Day Poster

Photo: A soldier of Princess Patricia's Canadian Light Infantry kneels at the grave of a fallen comrade in the United Nations Memorial Cemetery, Pusan, Korea, April 1951.

1988 ISI Award

National Archives of Canada (PA-128813)

Design: Carisse Graphic Design Ltd.

© Minister of Supply and Services Canada 1988

Cat. No. V1-1988

ISBN 0-662-56385-9

Minister
of Veterans Affairs

CANADA

Ministre des Affaires
des anciens combattants

To Her Excellency
The Right Honourable Jeanne Sauvé, P.C., C.C., C.M.M., C.D.
Governor General of Canada

May it please Your Excellency:

The undersigned has the honour to present to Your Excellency the Annual Report of the Department of Veterans Affairs, the Reports of the Chairmen of the Veterans Appeal Board and the Canadian Pension Commission, and the Report of the Bureau of Pensions Advocates, for the fiscal year ended March 31, 1988.

Respectfully submitted,

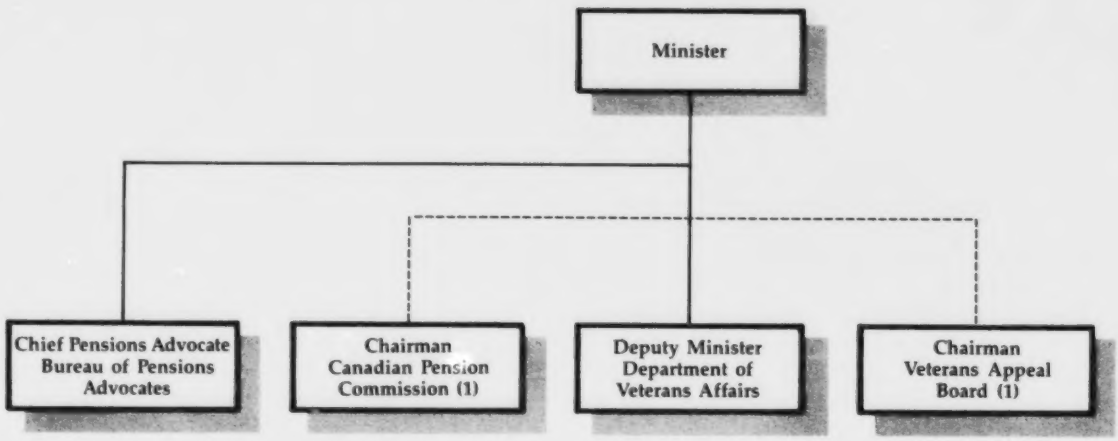
Gerald Merrithew

Ottawa, September 30, 1988

Table of Contents

Veterans Affairs Portfolio	5
Introduction	5
Highlights	5
Department of Veterans Affairs	13
Introduction	13
Programs Branch	13
Operations Branch	28
Administration Branch	31
Veterans Land Administration	34
Corporate Services	36
Internal Audit	37
Communications	37
Veterans Appeal Board	45
Canadian Pension Commission	51
Bureau of Pensions Advocates	61
Legislation Relating to Veterans	68
Statistical Tables Index	71

Veterans Affairs Portfolio Organization



1. Quasi-judicial bodies reporting to Parliament through the Minister.

Veterans Affairs Portfolio

Introduction

The Veterans Affairs Portfolio comprises the:

- Department of Veterans Affairs
- Veterans Appeal Board
- Canadian Pension Commission
- Bureau of Pensions Advocates

The services provided by Veterans Affairs include disability pensions, survivor benefits, prisoner of war compensation, war veterans allowances, medical treatment and health care, counselling, advocacy services, educational assistance to children of the war dead, educational programs and commemorative ceremonies to honour those who gave their lives.

Courtesy, generosity and speed in service to clients is our motto. Its application resulted in improvements in benefits, easier access for veterans and their dependants to our offices, and cutting red tape in processing benefits and claims. As well the "one-stop" service concept was completed. The Department now provides a full range of basic services in 32 districts across the country.

Highlights 1987-1988

Veterans Appeal Board

The Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board were replaced by the Veterans Appeal Board. The creation of this single new tribunal for pension and allowance appeals consolidates the appeal rights of veterans and makes better use of resources. The Board was established under the Veterans Appeal Board Act, which received Royal Assent June 30, 1987. The new Board began operations on September 14, 1987.

Improved Compensation for Prisoners of War

Bill C-100 (1987), which received Royal Assent on December 17, repealed the Compensation for Former Prisoners of War Act (POW Act) and combined it with the Pension Act as Part IV. Among other improvements, the new Act enables the Canadian Pension Commission to take into account the POW compensation paid to disability pensioners when calculating benefits for their survivors.

Improved Pension Process

Although the volume of pension claims continued to rise during the year, the processing time was further reduced, and the percentage of favourable decisions again increased.

The Department has assumed full responsibility for service delivery of disability pensions. This allows the Canadian Pension Commission to focus on the adjudication of pension claims and has resulted in faster processing. The waiting period from the date a veteran submits an application to the day payment is received has been reduced to an average of 9.2 months from 22 months in September 1984. In addition, favourable decisions on applications at the first-decision level have increased to 50 per cent from 28 per cent in 1984-1985.

The average waiting time for applications to Entitlement and Assessment Boards has also decreased to nine months from 33 months in September 1984. Favourable decisions on

applications at this level have increased to 67 per cent from 40 per cent in 1984-1985. The relocation of Commissioners to those regions of Canada with a high volume of appeals greatly contributed to this improvement.

The time required to process appeals has also been reduced to an average of 9.2 months from 18 months in 1984. This includes 7.5 months from receipt of appeal to promulgation by the Veterans Appeal Board and 1.7 months to delivery of cheque. Positive responses to applications continued at a rate of more than 40 per cent. There was also an increase in the number of clients served.

Health Care Programs

A major study in the form of a discussion paper was completed of the long-term care bed requirements of veterans over the next 30 years.

The Pharmacy Accounts Processing System, introduced in the Ontario Region in 1986, was evaluated and demonstrated improvements in the timeliness and quality of service to clients and a much improved turnaround time for the payment of accounts. Based on the success of this program, it was extended to include other treatment services for veterans. This Treatment Accounts Processing System was implemented in the Ontario Region in June 1987, and consideration is now being given to introducing the system in other regions.

Veterans Independence Program

On January 1, 1988, eligibility for the Veterans Independence Program was extended to veterans who would be receiving an allowance under the War Veterans Allowance Act if the veteran or spouse were not receiving payments under Old Age Security legislation or similar age-related legislation of another country.

Trust Management Review

A comprehensive review of administered accounts, veterans' estates and charitable trust funds got underway in October 1987. The purpose of the review is to identify changes required to better meet the needs of veterans in ways consistent with current, less paternalistic attitudes and practices.

Commemoration

In April 1987, the Honourable George Hees led a group of First World War veterans on a pilgrimage to commemorate the 70th Anniversary of the capture of Vimy Ridge. In August he led a delegation of survivors of the Raid on Dieppe to France to pay tribute to those Canadians who gave their lives there some 45 years ago.

Rideau Veterans Home Transfer

On March 7, 1988, the Minister of Veterans Affairs announced an agreement-in-principle with the Province of Ontario to negotiate the transfer of the departmentally-operated Rideau Veterans Home, located in Ottawa, and the 50 chronic care beds for veterans at the National Defence Medical Centre, to the Perley Hospital.

Employees Honoured

In May 1987, six Veterans Affairs employees became the first recipients of the new "Minister's Recognition Award" for dedicated service. Nominations for the award were open to staff at all levels outside the management category.

In addition, new Veterans Affairs employee pins were introduced. A silver pin is intended for employees who have been with the Department for one year and a gold pin is given to those who have served for ten years or more.

Organizational Changes

The reorganization of the Department, begun in 1985, was fine-tuned during 1987-1988 with the creation of the Corporate Services Division reporting to the Deputy Minister. This Division comprises the Department's major planning, legislation and evaluation activities. The Division is also responsible for the Departmental Secretariat which was formerly part of Operations Branch. The Communications Division, formerly known as Public Affairs and part of Operations Branch, now also reports directly to the Deputy Minister as does the new Audit Division.

In addition, two changes were made within the Programs Branch: a new Intergovernmental Affairs Division was created to develop negotiation strategies and participate in negotiations with provinces, federal departments, foreign governments and the private sector; and the Health Professional Advisory Division was formed to carry out health professional and pensions medical advisory functions. And finally, a separate Security Services Directorate was created as part of the Administration Branch reflecting the emphasis placed on safeguarding personal information on clients and implementation of the new government-wide security policy.

These changes were made without any increase in the number of headquarters staff.

Veterans Affairs Canada
Anciens Combattants Canada

The Honourable Gerald Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

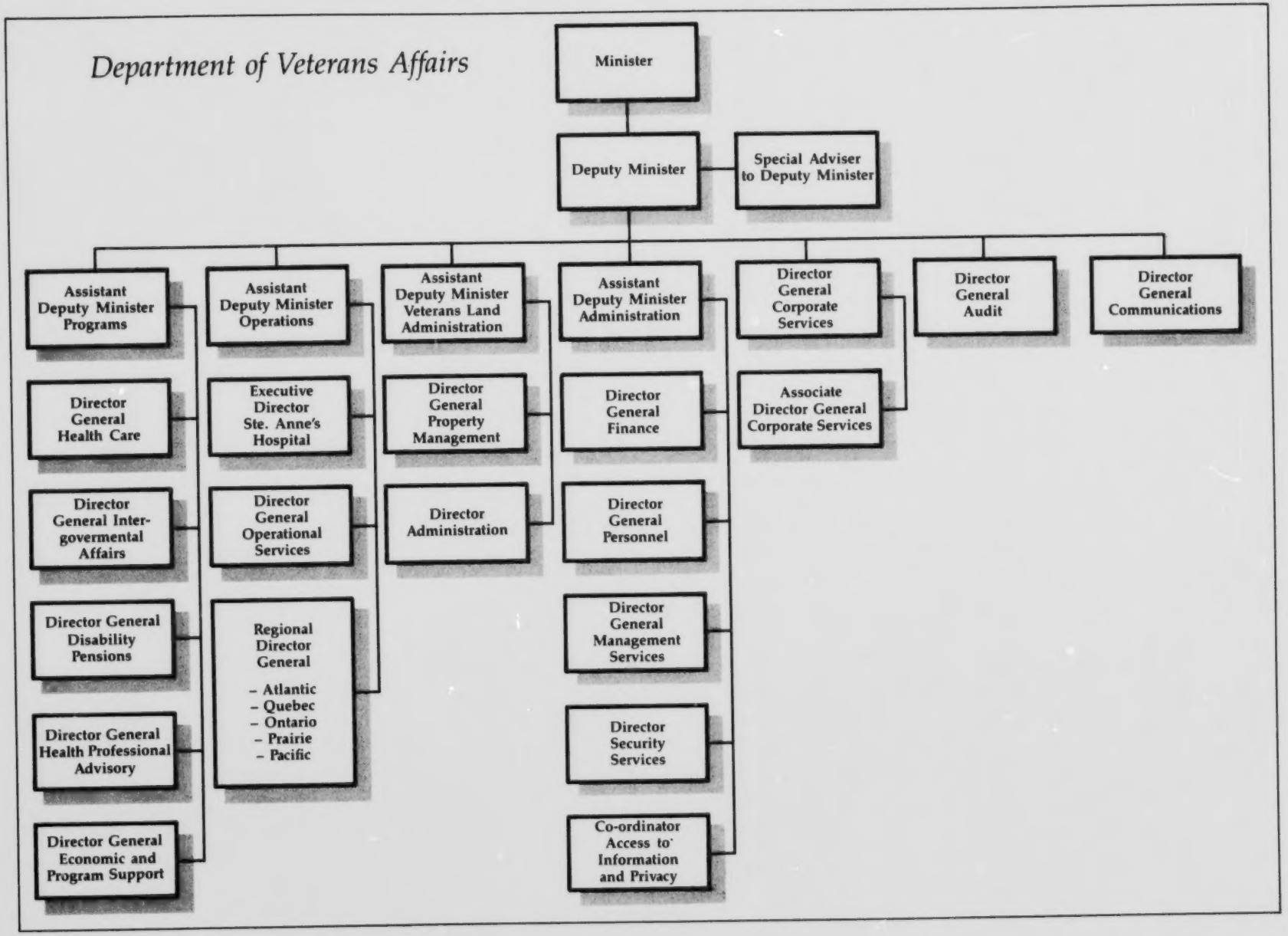
Sir:

I have the honour to submit to you the Annual Report of the Department for the fiscal year ended March 31, 1988.

Yours sincerely,

David Broadbent

Ottawa, September 15, 1988


Department of Veterans Affairs
Minister
Deputy Minister
Special Adviser to Deputy Minister
Assistant Deputy Minister Programs
Assistant Deputy Minister Operations
Assistant Deputy Minister Veterans Land Administration
Assistant Deputy Minister Administration
Director General Corporate Services
Director General Audit
Director General Communications
Director General Health Care
Director General Inter-govermental Affairs
Director General Disability Pensions
Director General Health Professional Advisory
Director General Economic and Program Support
Executive Director Ste. Anne's Hospital
Director General Operational Services
Regional Director General
- Atlantic
- Quebec
- Ontario
- Prairie
- Pacific
Director General Property Management
Director Administration
Director General Finance
Director General Personnel
Director General Management Services
Director Security Services
Co-ordinator Access to Information and Privacy
Associate Director General Corporate Services

Department of Veterans Affairs

Introduction

The mandate of the Department of Veterans Affairs is to meet the needs of those Canadians who served their country during wartime and to honour those who gave their lives in that service.

In 1988, there are an estimated 644,000 veterans in Canada. Those who served in the First World War are now in their eighties or older. The average age of Second World War veterans is 68 years and those who served in Korea are in their late fifties.

As the veterans population grows older, the Department's goal is to respond to their changing needs in the best way possible. The Veterans Independence Program, which enables veterans to remain in their own homes and communities, is one example of how this is being done. Veterans Affairs will continue to move in this direction and, in so doing, lead the way in developing programs which will be increasingly needed as the number of senior citizens grows.

The Department also remains committed to commemorating and honouring Canada's war dead who gave their lives so Canadians could live in a peaceful and free country.

Department services and programs are provided through an organization composed of four branches – Programs, Operations, Administration and the Veterans Land Administration; and three divisions – Corporate Services, Communications and Audit. This is shown in the organization chart on the opposite page.

Programs Branch

The new name "Programs Branch" came into use in late November 1987, replacing "Pensions, Health and Social Programs Branch".

The Programs Branch is responsible for the planning of health and social service programs for veterans. In essence, the Branch initiates program development and sets policy and standards for program implementation undertaken by the Operations Branch. In addition, the Branch is responsible for the delivery of disability pension benefits. And, through a new Intergovernmental Affairs Division established in October 1987, the Branch negotiates health care agreements with other governments and the private sector.

Disability Pensions Division

The Disability Pensions Division is responsible for the service delivery of much of the disability pensions program.

Adjudicative Operations and Non-Medical Benefits

The Division has certain delegated authority for decisions related to non-medical benefits awarded under the Pension Act. Claims for disability pensions increased by 13% over the previous year and were processed with the same number of staff, without adverse effect on speed and quality of work. By improving handling and mailing functions, the time needed for preparation of statements of case was reduced from 57 to 33 days. Applications for non-medical benefits increased by 17%, but there were no delays in processing these benefits.

As a result of an interpretive ruling of the Pension Review Board, 600 cases involving incapacitated children were reviewed. Of these, 125 were presented to the Commission for reinstatement of benefits.

More than 1,000 administered accounts were reviewed and presented to the Commission, leading to the payment of $20 million to beneficiaries.

A study was undertaken to examine attendance fees for persons giving evidence at hearings of entitlement or assessment boards. This will result in more equitable payment of fees for witnesses and physicians, and the application of national standards.

Pensions Services

One of the Division's primary responsibilities is to promulgate decisions of the Commission. During 1987-1988, the promulgations process was further simplified. Although total promulgations declined from the previous year (41,181 vs 49,325) as some were delegated to district offices, processing time was reduced by a greater proportion.

Benefit Delivery Services

The Division is responsible for the calculation, verification and delivery of pension benefits awarded to veterans, disability pensioners and their families, disbursing over $800 million annually in benefits. During 1987-1988, service to the veteran was improved by increasing its efficiency of operation: productivity increased by 13.5% while the number of employees remained constant.

During the year, work began on major enhancements to the Benefit Delivery System. These enhancements will simplify the data entry and verification process and reduce the time required to process changes to client accounts. A prototype environment was established to determine the best combination of computers and accessories needed. Work has now begun on the detailed design. The online data entry and verification enhancements will be completed in the coming year, at which time the feasibility of online payment history and automated benefit calculations will be examined.

TABLE 1
Services to Pensioners

Services to Pensioners	1986-87	1987-88
Statement of Case & Medical Precis	15,540	16,669
Ancillary Claims	46,000	54,011
Promulgations	46,074	41,181
Correspondence	5,159	4,031
Cheques Delivered	1,653,000	1,666,346
Pay Transactions	112,000	127,704
Ministerial & Other Correspondence	5,159	4,031
Telephone Enquiries	13,011	13,027
Payment Enquiries (Ministerial, General and Telephone)	11,308	13,195

Health Care Division

This division develops programs for benefits and services aimed at keeping veterans healthy and as independent as possible. Policy directly affecting program delivery is provided to Operations Branch.

The effects of aging on veterans, many of whom may have war injuries, have made this the fastest-growing program area in the Portfolio. Veterans Affairs provides or purchases a wide range of health and home services from community professionals or agencies. In 1987-1988, health care costs, including administration, were $334,979,000.

Continuum of Care

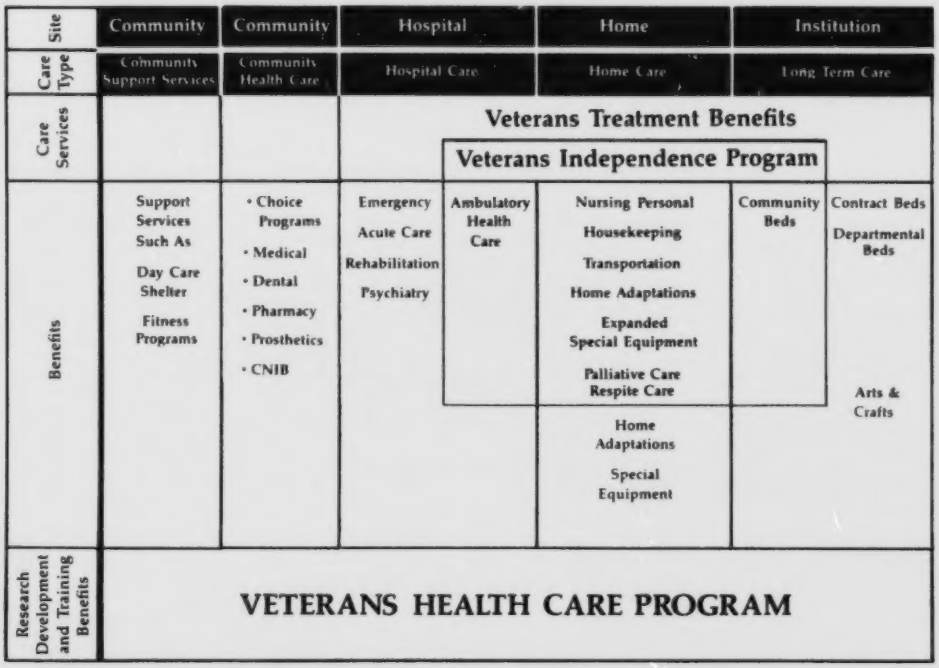


FIGURE 1

Veterans Independence Program (VIP)

The primary objective of VIP is to assist eligible veterans to continue to reside in their own homes. When this is no longer possible, VIP provides care in an institution in or near the veteran's own community, close to family and friends.

The doorway to this program was opened wider on January 1, 1988 when an additional 64,500 veterans became eligible. Veterans in this group have theatre-of-war service and are called "near-recipients", which means they would be receiving War Veterans Allowance if the veteran or spouse were not receiving Old Age Security benefits.

Administration of the VIP program was reviewed during 1987-1988 and changes were made allowing counsellors to make decisions when the veteran requires only basic services such as groundskeeping. Further administrative streamlining will take place in 1988-1989, including more use of computerized procedures.

As of March 31, 1988, a total of 24,766 veterans were receiving VIP benefits at a cost of $31.3 million. All but 1,126 were receiving these benefits in their own home.

TABLE 2
Veterans Independence Program Summary of Activities and Expenditures as at March 31, 1988

Element	No. of Elements in force	Program Expenditures
Adult Residential Care	488	$ 3,292,985
Nursing Home Intermediate Care	638	5,093,318
Home Care		
Direct Patient Care	276	444,771
Personal Care and Patient Support	1,376	1,218,440
Housekeeping	21,421	14,894,588
Groundskeeping	21,536	6,069,318
Ambulatory Health Care	95	21,008
Transportation	1,562	253,951
TOTAL	47,392	$ 31,288,379

Note: An individual can receive more than one element. As of March 31, 1988, there were 24,766 clients receiving a total of 47,392 elements.

Treatment Accounts Processing System (TAPS)

Beginning June 1, 1987, the Department contracted with Green Shield Prepaid Services Inc. for the payment of certain treatment benefits for veterans in the Province of Ontario. The Treatment Accounts Processing System (TAPS) may be extended to other provinces in future.

This was an extension of a separate agreement with Green Shield in effect from April 1986, covering the payment of pharmacy accounts (Pharmacy Accounts Processing System or PAPS). PAPS was evaluated in 1987 and found to be an improvement over in-house systems in terms of service to the client and prompt payment of accounts. A similar service for the payment of pharmacy

accounts exists in the Atlantic Provinces through Blue Cross.

Institutional Care

An eligible client requiring institutional care is looked after in one of the following ways:

- in a facility owned and operated by the Department;
- in a provincial facility through a contract between the province and Canada; or
- in a community institution under the "hospital of choice" program or the Veterans Independence Program.

Departmental and Contract Facilities

Original contract agreements provided for 4,536 "contract beds" in provincial facilities. Of these, 1,360 are for active treatment and are now rarely used. Actual total usage as of October 1987 had declined to 2,941 beds because many facilities were designed for lower levels of care and are no longer suitable for the needs of today's older veterans. The cost of the contract beds, located in 26 hospitals and long-term care institutions across Canada, was $84,636,000 in 1987-1988.

On the same date, 1,110 beds were occupied in departmentally-owned institutions as follows.

Ste. Anne's Hospital/Senneville Lodge (Montréal)	919
Rideau Veterans Home (Ottawa)	126
Saskatoon Veterans Home	65

The cost of care in departmental facilities in 1987-1988 was $64,686,000.

Parkwood Hospital: In August 1987, construction began of a replacement facility at the Western Counties Wing of Parkwood Hospital in London, Ontario. This project will provide a 170-bed "state of the art" facility for veterans when it is completed in late 1988.

Deer Lodge Centre: The second phase of a $40-million expansion to Deer Lodge Centre in Winnipeg began in 1987. When completed, the facility will include a new 200-bed personal care tower, and 233 extended treatment beds, 155 of which will be set aside for veterans. The centre will continue to be in the forefront of geriatric care in Manitoba.

Veterans Memorial Building: Camp Hill Medical Complex: The $35-million Veterans Memorial Building at the Camp Hill Medical Complex in Halifax was officially opened in October 1987. Providing 200 long-term care beds for veterans, this facility will be a major centre for gerontology in Nova Scotia, benefiting veterans and non-veteran seniors alike.

Maison Paul-Triquet: This 64-bed, long-term care centre for veterans was officially opened in November 1987. Located in Québec, it includes a 16-bed unit specializing in the treatment and research of Alzheimer's and similar diseases.

George Derby Centre: The new George Derby Centre in Burnaby, B.C., which opened in May 1988, provides long-term care for 300 veterans.

Community Institutions

Care in community institutions is provided under the Veterans Independence Program. The care may be provided in an adult residential setting or in a nursing home. In 1987-1988, the cost for 1,126 veterans to receive care in community institutions was $8,368,000.

Long-term Care Bed Study

During 1987-1988, a major study was completed of the long-term care bed requirements for veterans over the next 30 years.

Treatment Benefits

Eligible clients can obtain medical treatment at departmental expense at any local hospital or professional's office of their choice. This program has kept pace with the expanding health care field. Professional groups accessible include physicians, dentists, pharmacists, prosthetists, orthotists, nurses, chiropractors, denturists, podiatrists, chiropodists, physiotherapists, audiologists, and optometrists.

A broad range of special equipment and home adaptations can also be provided to offset disabilities or to compensate for the effects of aging.

Canadian National Institute for the Blind

The CNIB provided client and library service to blind veterans in 1987-1988 at a contract cost of $62,377. A separate $41,058 contract with the Sir Arthur Pearson Association provided advocacy service on behalf of blind veterans.

In addition, during 1987-1988, Veterans Affairs signed an agreement with CNIB whereby CNIB counsellors will visit sight-impaired veterans in their homes to determine how they can be helped to live more independently.

Canadian Red Cross Society – Arts and Crafts

The Department and the Red Cross have worked together for over 40 years to supply an arts and crafts program to veterans in institutions. A joint program review in 1986 produced a number of recommendations which are being implemented. Expenditures in 1987-1988 amounted to $2,118,353.

Direct Service to Clients

One of the objectives of the Health Care Division focuses on direct service to clients. Payment may be approved for services allowed under the Veterans Care Regulations for veterans who are not otherwise eligible. This approval is based on exceptional health care needs and specific income criteria. Based on humanitarian grounds and the cost effectiveness of the service, the financial limits may also be exceeded. In 1987-1988, 225 cases were processed. In addition, the Division also ruled on 34 applications for special equipment and home adaptations.

Review of Decisions

A client not satisfied with a decision made by a District Office on the awarding of health care and treatment benefits may request a review of the decision by the Regional Office. If still dissatisfied, the client may request a review by Head Office. In 1987-1988, the Health Care Division conducted 98 such reviews; 53% were approved.

Shelter for Veterans

The need for adequate and affordable housing for veterans is an issue that Veterans Affairs continues to address. Following the successful opening of a Veterans Memorial Project in Vancouver, which grew out of the cooperative efforts of a non-profit group, Veterans Affairs, the Government of British Columbia, and Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), a study team of officials from Veterans Affairs and CMHC was formed to examine veterans' shelter needs.

Health Professional Advisory Division

This Division, formed in February 1988, is responsible for health professional and pensions medical advisory functions. The Division works closely with representatives of the Royal Canadian Legion, War Amputations of Canada, other veterans' organizations, Health and Welfare Canada, and other government departments.

Health Professional Services

The focus is on treatment and health care for veterans in their homes or in departmental or contract institutions. Corporate professional services are provided to ensure that all health care programs, services, and operational methods are appropriate to an aging clientele.

Current initiatives include the validation of norms and criteria for geriatric nursing practice, the quality of care in contract institutions and the veterans' medication awareness program.

Pensions Medical Advisory Services

This group of 14 doctors supplies expert opinion and advice to the Canadian Pension Commission. They advise on the medical merit of applications for disability pension entitlement. In addition, they provide functional direction and advice to senior District Medical Officers in 19 locations across the country.

During 1987-1988, the Division's medical staff dealt with more than a 20% increase in volume of pension applications, nearly all of which were received from the Bureau of Pensions Advocates, the Royal Canadian Legion, and the War Amputations of Canada.

The Division provided the Canadian Pension Commission with nearly 14,000 medical opinions and approximately 5,000 disability assessments. In addition, an upgrading and modernization of the CPC Table of Disabilities and Medical Guidelines was completed.

Economic and Program Support Division

The Division is responsible for the policies needed for the administration of the War Veterans Allowance and Assistance Fund Programs as well as a wide range of other programs for veterans and their dependants.

War Veterans Allowance

The War Veterans Allowance Program provides for payment of an allowance to qualified individuals who meet service eligibility and residency requirements, and who, because of age or incapacity, are unable to fully support themselves and thus have insufficient income for maintenance as determined by an income test. The allowance is payable to veterans of Canada, Commonwealth and Allied Forces and to specific civilians who served in close support of the Armed Forces during wartime. In addition, widows, widowers and orphans of these veterans or civilians may qualify. An additional allowance may be paid on behalf of dependent children.

As of March 31, 1988, there were 68,478 recipients of War Veterans Allowance, a decrease of 9,514 from the previous year and 4,180 recipients of Civilian Allowances, a decrease of 228. The total WVA/CWA expenditures during 1987-1988 amounted to $365,618,000, compared with $425,443,908 in 1986-1987.

The review and quality control function of WVA/CWA adjudications, previously the responsibility of the War Veterans Allowance Board, has now been established in the Department. This will ensure national equity in program administration and provide a central function to guarantee consistency of service delivery not previously performed on a national basis.

During 1987-1988, two major changes were made in the administration of the WVA program. A systems interface with Health and Welfare Canada was implemented and a systematic method of verification of income was undertaken with Revenue Canada Taxation. These changes resulted in more accurate benefit payments, a simpler and more convenient process for clients, reduced number of overpayments and underpayments and significant savings in person-year resources.

TABLE 3
War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures 1987-1988

	Recipients on Strength at March 31 1988	Expenditures
	Number	$
War Veterans Allowance	68,478	344,291,017.71
Civilian War Allowance	4,180	21,326,722.26
TOTAL	72,658	365,617,739.97

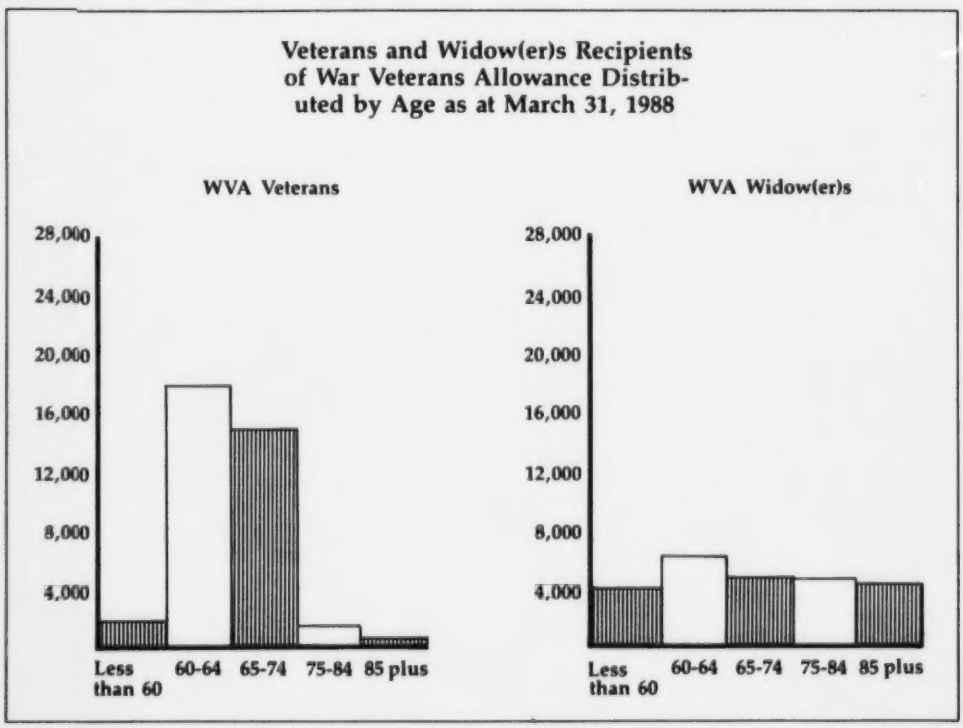


FIGURE 2

Service	Veterans	Widow(er)s	Orphans	Total
Northwest Field Force	–	1	–	1
South Africa	2	23	–	25
First World War	1,058	8,204	15	9,277
Second World War	36,368	18,526	400	55,294
Dual Service	62	318	–	380
Special Forces	2,895	575	31	3,501
TOTAL	40,385	27,647	446	68,478

Includes 11,060 recipients from allied forces.

TABLE 4
Recipients of War Veterans Allowance by Wars on Strength as at March 31, 1988

Service	Civilians	Widow(er)s	Orphans	Total
Voluntary Aid Detachment, First World War	1	4	–	5
Merchant Seamen, Second World War	2,311	1,205	14	3,530
Firefighters, Second World War	2	4	–	6
Welfare Workers, Second World War	6	–	–	6
Trans-Atlantic Air Crew, Second World War	5	–	–	5
Newfoundland Foresters, Second World War	296	319	5	620
Civilian War Pensions	3	5	–	8
TOTAL	2,624	1,537	19	4,180

TABLE 5
Recipients of Civilian War Allowance on Strength by Service as at March 31, 1988

TABLE 6
War Veterans Allowance/Civilian War Allowances Rates, January 1, 1978 to March 31, 1988

Effective Date	Veterans and Surviving Spouses				Additional for	
	Single Rate		Married Rate		Each	
	Non-Blind	Blind	Non-Blind	Blind	Child	Orphan
	$	$	$	$	$	$
January 1, 1978						
Monthly Rate	253.28	258.63	432.08	437.41	65.57*	183.00**
Income Factor	293.28	308.63	502.08	517.41	65.57	193.95
January 1, 1979						
Monthly Rate	279.62	286.34	477.17	483.88	71.47*	200.65**
Income Factor	319.62	336.34	547.17	563.88	71.47	211.60
January 1, 1980						
Monthly Rate	308.68	316.92	526.93	535.15	77.96*	219.48**
Income Factor	348.68	366.92	596.93	615.15	77.96	230.43
January 1, 1981	396.95	417.17	674.15	694.33	86.39*	252.78
January 1, 1982	458.13	480.92	772.16	795.35	97.33*	283.62
January 1, 1983	515.95	541.08	864.88	889.95	107.32*	316.24
January 1, 1984	553.16	579.60	922.30	948.69	112.91*	338.38
January 1, 1985	654.45	681.86	993.66	1,021.01	117.03*	350.72
January 1, 1986	681.69	710.25	1,035.03	1,063.52	121.91*	365.32**
January 1, 1987	710.78	740.55	1,079.20	1,108.90	127.12	380.90
January 1, 1988	742.57	773.67	1,127.46	1,158.48	132.80	397.93

* Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each child.
**Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each orphan.

TABLE 7
War Veterans Allowance Recipients and Expenditures 1977-1978 to 1987-1988

Year	Recipients on Strength at March 31 Each Year	Expenditures
	Number	$
1977-78	90,763	204,668,050.50
1978-79	90,198	224,139,283.18
1979-80	89,628	242,516,401.00
1980-81	90,072	283,427,311.00
1981-82	86,460	330,891,396.00
1982-83	82,745	370,362,207.00
1983-84	84,225	402,306,806.02
1984-85	83,872	442,568,414.18
1985-86	79,307	430,609,961.38
1986-87	77,992	402,523,351.57
1987-88	68,478	344,291,017.71

Year	Recipients on Strength at March 31 Each Year	Expenditures $
1977-78	4,458	11,310,500.50
1978-79	4,464	12,428,001.82
1979-80	4,445	12,944,677.00
1980-81	4,446	13,218,525.51
1981-82	4,344	16,281,927.00
1982-83	4,306	17,988,400.00
1983-84	4,413	19,395,016.04
1984-85	4,485	22,314,503.89
1985-86	4,519	23,295,744.69
1986-87	4,408	22,920,557.02
1987-88	4,180	21,326,922.26

*Civilians who served in close support of the Armed Forces.

TABLE 8
Civilian* War Allowance Recipients and Expenditures 1977-1978 to 1987-1988

Assistance Fund

The Assistance Fund provides cash grants of up to $500 per calendar year to allowance recipients for emergency situations which cannot be covered by other sources. In the past year, 7,189 applications were approved, a decrease of 274 over 1986-1987, for a total of $2,307,000. Assistance was frequently requested for health needs, essential appliances, shelter and clothing.

Service	Single Grants No.	Expenditures $
Shelter	733	260,642
Clothing	44	13,841
Health	3,824	1,001,134
Essential Appliances	1,553	666,642
Furniture	206	83,153
Other	829	281,407
Total 1987-1988	7,189	2,306,819
Total 1986-1987	7,463	2,370,193

TABLE 9
Summary of Expenditures Under the Assistance Fund 1987-1988

Returned Soldiers and Veterans Insurance

The Returned Soldiers and Veterans Insurance programs provide life insurance to veterans of the First and Second World Wars who may not have been eligible for such insurance from private companies. The two programs have approximately 10,300 policies still in force, with a face value of approximately $31,600,000 as of March 31, 1988.

During 1987-1988, there were 66 Returned Soldiers Insurance death claims for policies with a total face value of $153,895. One Returned Soldiers Insurance policy was surrendered during the same period with a

total value of $4,680. As of March 31, 1988, 336 of these policies were in force, representing a total liability of $724,326.19.

During this same period, there were death claims for 398 Veterans Insurance policies with a total face value of $1,133,582 and 117 policies were surrendered with a total face value of $279,407. As of March 31, 1988, 9,912 policies were still in force with a total remaining liability of $30,903,866.50.

TABLE 10
Veterans Insurance Fund as at March 31, 1988

Credit Balance at March 31, 1987			**$22,868,431.22**
Initial Payments (Death Claims)	**$1,133,581.89**		
Annuities	**46,018.35**		
Cash Surrender Values	**279,406.68**		
Excess Premiums Refunded	**5,288.76**	**$1,464,295.68**	
Interest Arrears of Premiums	**–**		
Premiums Received	**195,104.89**		
Actuarial Adjustment	**538,957.71**	**734,062.60**	**730,233.08**
Credit Balance at March 31, 1988			**$22,138,198.14**

TABLE 11
Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1988

Credit Balance at March 31, 1987			**$1,016,707.79**
Initial Payments (Death Claims)	**$153,894.82**		
Annuities	**11,029.33**		
Disability Benefits Payments	**125.78**		
Cash Surrender Value	**4,680.00**		
Payment Section 10 (RSI Act)	**–**		
Excess Premiums Refunded	**19.40**	**$169,749.33**	
Premiums Received	**–**		
Actuarial Adjustment	**10,010.33**	**10,010.33**	**159,739.00**
Credit Balance at March 31, 1988			**$856,968.79**

Trust Funds

Forty Trust Funds, totalling approximately $1 million as at March 31, 1988, are administered by the Portfolio in accordance with the wishes of the donor or testator. These funds are held as special purpose funds in the Consolidated Revenue Fund. Interest is paid annually on the minimum monthly balance in accordance with rates set by the Minister of Finance. A list of trust funds is provided in Table 12.

Administered Accounts

The Department also administers approximately 2,600 accounts valued at $35 million for veterans or their families who have difficulty managing their finances; and approximately 500 estate accounts valued at $1 million.

Trust Management Review

A comprehensive review of administered accounts, veterans' estates and

charitable trust funds was undertaken in October 1987. The initial phase of the review provided for improved financial practices, some of which are now in effect. The creation of inventories will be completed in the new fiscal year. Other changes, in response to the Auditor General's observations on trusts, will include the completion of the analyses of policy, legal and organizational issues leading to updated policies and processes to administer trusts.

TABLE 12
Trust Funds April 1, 1987 – March 31, 1988

Name	Opening Balance April 1, 1987	Interest Received	Other Receipts	Disbursements	Balance March 31, 1988
POW Far East Second World War ..	26,822.11	5,346.90		1,177.50	30,991.51
District Hospital	44,454.88		6,953.79	44,445.51	6,963.16
Pritchard Griffin	2,581.33	436.19			3,017.52
Elizabeth Mabel Harris	8,769.48	13,161.64	170.00	20,501.12	1,600.00
Greer Fund	70,299.03	1,486.91	256.46	13,925.49	58,116.91
Hospital (Ste. Anne)	53,496.76	*	21,260.85	20,037.79	54,719.82
Sunnybrook Medical Centre	25,670.31	831.49	52,580.81	54,907.07	24,175.54
Trust Fund I London	5,997.02	186.64	5,694.72	7,442.22	4,436.16
Regina Auxiliary War Service	2,144.87	*	1,390.00	1,590.00	1,944.87
Residents Trust Fund	27.04	*	49,621.71	27.04	49,621.71
Special Benefits	22,400.39	*	19,321.48	20,127.92	21,593.95
Harold Cruise	22,744.52	*	1,075.00	2,022.14	21,797.38
STMO Trust Fund	124,956.68	*	8,895.00	3,890.31	129,961.37
Vancouver Social Services	5,173.76	*	321.04	833.98	4,660.82
Henry White	10,641.10	*	1,175.00	3,261.96	8,554.14
Canteen Funds	55,840.60	*	1,078,255.24	1,067,503.47	66,592.37
War Services Trust Fund	5,133.67	831.21	116,882.87	7,780.81	115,066.94
Canadian Veterans Trust Fund	8,312.72	556.50	3,821.45	8,294.50	4,396.17
Robert E Machin	8,820.27	*	800.00		9,620.27
Laura Ann Hart	152,532.65	11,420.88			163,953.53
Florence Martineau Fund	9,218.95	*	940.35		10,159.30
War Veterans Distress Fund	279,034.77	*	61,714.20	71,076.42	269,672.55
22 Accounts	945,072.91	34,258.36	1,431,129.97	1,348,845.25	1,061,615.99
18 Miscellaneous Accounts	4,243.30	55.64	14,748.22	18,661.00	386.16
40 Accounts – Total	949,316.21	34,314.00	1,445,878.19	1,367,506.25	1,062,002.15

* Interest payable at March 31, 1988 but not credited prior to end of the fiscal year.

Education Assistance

Assistance is provided under the Children of War Dead (Education Assistance) Act. A child for whom assistance is approved receives a monthly allowance of $115.38 up to age 21 and $451.75 up to the academic year in which the student turns 30. The costs of education may also be paid up to a ceiling of $1,500 per academic year.

As of March 31, 1988, a total of 412 students were receiving assistance under the program. More than 8,000 students have participated in the program since the Act came into force in July 1953.

TABLE 13
Children of War Dead (Education Assistance) Act Student Enrolment by Region 1987-1988

Region	Students who Received Assistance 1987-1988	Annual Cost
Atlantic	85	$161,856.84
Quebec	93	95,513.35
Ontario	144	277,485.85
Prairie	79	115,917.18
Pacific	70	78,917.94
TOTAL	471	$729,691.16

Pensioners' Training

Disability pensioners who are no longer able to continue in their regular occupations because of their pensionable disability may receive assistance for vocational training. Assistance is provided in the form of a monthly allowance which is adjusted quarterly. Additional living allowances are payable to pensioners with dependants and to those pensioners who study away from their usual place of residence. A maximum of $800 may also be paid for tuition and books. As of March 31, 1988, 20 pensioners were benefiting from the program.

Assistance to Needy Canadian Veterans Overseas

Assistance is provided to Canadian veterans or their dependants in the United Kingdom as a supplement to the Income Support Pensions and Allowances. An equivalent benefit, which amounted to $76.00 per month, is made available to Canadian veterans and their dependants on the continent of Europe.

This program is administered by Veterans Affairs' representatives of the Canadian High Commission to London, England. There were as many as 266 recipients per month during 1987-1988, resulting in a total expenditure of $121,616.

This year, changes were made in the method of payment to overseas veterans. They are now receiving their payments in British pounds instead of Canadian dollars, freeing them from the vagaries of the exchange rate and ensuring that they receive the maximum benefit permitted under the Program. In addition, the Minister initiated an annual Christmas present of 25 pounds per recipient. These gifts have no effect on the recipients' British pensions.

Grants-in-aid

Approximately $45,000 worth of grants-in-aid are provided annually to the Royal Canadian Legion, the Army Benevolent Fund, the Canadian Hearing Society, the Canadian Paraplegic Association and the Canadian Veterans Association of the United Kingdom.

Funeral and Burial Program

The departmental program provides reimbursement of certain funeral and burial costs of eligible persons and

the provision of military style gravemarkers under the Veterans Burial Regulations.

An amount may be provided to the funeral director for preparing the body for viewing and for a suitable casket and local transportation of the remains. The rate increased from $1,200 to $2,000 in October 1987. This increase tied the Department's rates to those paid by the Department of National Defence (DND) and the RCMP. The Department's casket standard was also changed to match those of the other two departments. In addition, following the direction of Treasury Board, in future the Department will lead consultations with DND and the RCMP in negotiating further increases.

Additional amounts are available for the purchase of the grave site and, upon request, the placement of a marker of a type authorized by the Department. In 1987-1988, 1,523 applications for funeral and burial assistance were approved and $4,008,000 was paid for funerals and burials, gravemarking, and the upkeep of veterans' plots.

Last Post Fund

The Department also pays for funeral expenses authorized by the Last Post Fund, a private corporation, under the Last Post Fund Regulations.

The Last Post Fund is a non-government organization which provides an honourable burial to former active service personnel who die without means to provide a proper funeral and burial and are not otherwise provided for in Portfolio legislation.

The Department underwrites the cost of providing for a dignified funeral and burial and an appropriate gravemarker, as well as the operating expenses of the Last Post Fund. In 1987-1988, 1,743 applications for funeral and burial assistance were approved by the Last Post Fund and $3,339,000 was provided by the Department to the Last Post Fund.

The rate of funeral assistance paid by the Department on behalf of the Last Post Fund was also increased in October 1987 from $1,200 to $2,000.

Commemoration Review Project

The Department is carrying out a review of all commemorative activities in which Canada is involved to establish long-term plans to meet the changing program needs. The review is examining the efforts of both government and private groups to recognize in Canada and abroad, the contributions made by Canada's citizens-in-arms during wartime. The review is expected to be completed by February 1989.

Intergovernmental Affairs Division

Intergovernmental Affairs was set up as a new division within Programs Branch in October 1987. The Division is responsible for developing negotiation strategies and participating in negotiations with provinces, federal departments, foreign governments and the private sector. Such negotiations include: master health care agreements with provincial governments for the provision and funding of health services and care for eligible veterans in each province; the transfer of existing departmental institutions; all changes and amendments to the 13 existing hospital transfer agreements; and other agreements and arrangements with departments, governments and the private sector.

On March 7, 1988, the Minister of Veterans Affairs announced the agreement-in-principle with the Province of Ontario to negotiate the transfer of the departmentally-operated Rideau Veterans Home, located in Ottawa, and 50 chronic care beds for veterans at the National Defence

Medical Centre, to the Perley Hospital. The Perley Hospital is a long-term care and rehabilitation hospital under provincial jurisdiction. A jointly funded, 450-bed geriatric facility to be built on the Rideau Veterans Home property has been proposed as a replacement for the building currently occupied by the Perley Hospital. Veterans would occupy 250 of the beds.

Operations Branch

The Operations Branch, through five regional and 32 district offices across the country, is responsible for the delivery of services and benefits to veterans and for the operation of the departmental hospital at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, and the veterans homes in Senneville, Quebec; Ottawa, Ontario; and Saskatoon, Saskatchewan. The Branch is also operationally responsible for Commemoration and Honours and Awards.

The caseload under the rapidly growing Veterans Independence Program (VIP) increased from approximately 16,000 recipients in March 1987 to about 25,000 recipients in March 1988. This dramatic increase was felt both in the regional and district offices. Modest changes and adjustments in these offices and the decline in WVA accounts from about 82,000 in March 1987 to approximately 73,000 a year later, helped staff to cope with the increased demands for services under VIP.

Two initiatives were undertaken to enhance security and operational efficiency in the Branch. The employee security clearance program was implemented to increase the level of protection on client information and to reduce the risk of loss or damage of equipment and materials. As well, improvements in various computerized and electronic systems were introduced to improve efficiency in operations generally, and to improve the timeliness of response to the client.

Delivery of service to disability pensioners living in remote areas was improved by negotiating agreements with medical practitioners to conduct pension medical examinations closer to veterans' homes.

During 1987-1988, responsibility for the Public Affairs Division and the Departmental Secretariat was transferred from the Operations Branch to the Communications and Corporate Services divisions, respectively.

Regions

Turnaround Time

All regions have reported a notable improvement in the turnaround times for medical examinations during 1987-1988. Most district offices are meeting the 30-day turnaround time limit for medical examinations.

A pilot project whereby a disabled veteran has his medical examination on the same day as his Entitlement Board hearing was carried out in the Montreal District Office. The reduction in the turnaround time was remarkable, i.e., 93.3 days per case to 8 days average per case. A modified version of the program will be implemented by all district offices in 1988 and is expected to reduce turnaround times by two-thirds.

Pacific Region

The Penticton District Office was expanded to a full service office with the addition of a Senior Medical Officer and support staff.

The new George Derby Centre opened providing accommodation for 300 veterans. This brought the actual number of long-term care beds to 600 in the Pacific Region.

Prairie Region

A greater effort was made to bring the programs to veterans outside the major centres and especially to the native veteran community.

Districts participated in a number of commemoration events, such as the first annual Tommy Prince Memorial Service in Winnipeg, sponsored by the Korea Veterans Association.

Residents of the Saskatoon Veterans Home, which provides long-term care for 65 veterans, were given the opportunity to increase their participation in operations and programming. Also, renovations and additions to the facility were begun to improve the delivery of care.

Ontario Region

As in all regions, clients are experiencing multiple and varied problems associated with aging. To answer this need, the Ontario Region began developing and implementing a comprehensive service delivery system to provide efficient benefit administration and effective case management. A Client-oriented Management Information System (CMIS) is contributing to the achievement of this objective. The microcomputer-based system assists in the arrangement of counsellor caseloads and in the delivery of benefits.

A business office for veteran patients was established in the Psychiatric Institute, Victoria Hospital in London. Both Sunnybrook Medical Centre and Parkwood Hospital are planning the establishment of similar offices to serve their respective veteran patients.

Quebec Region

The districts of Gatineau, Sherbrooke, Montréal and Québec conducted awareness campaigns to promote the various programs and services of the Department. These were particularly aimed at those living in rural areas of the province. The campaigns, called "Operation-Services", were organized jointly with the Royal Canadian Legion. They were held in Montmagny, Victoriaville, Beauharnois, Khanawake, Rawdon and Fort Coulonge.

Another joint program with the Royal Canadian Legion was implemented to inform service officers of the Department's programs and to permit them to get acquainted with the area counsellors in the various districts.

Every year, the Montréal and Québec Districts take part in the most important fairs in their regions, especially the two *Salons des aînés* (Senior Citizens Forum) which take place in Montréal from May 19 to May 23, and in Québec, from September 22 to September 27. The counsellors are on hand to answer questions on a variety of subjects.

Atlantic Region

Institutional bed placements increased under VIP to 312 in 1987-1988 from 188 in 1986-1987. In Cape Breton, Nova Scotia, the Sydney district office established a program for placement of veterans with chronic alcoholism in specialized facilities in the area.

Increased workloads placed greater demands on counsellors in the field. A special two-week course for counsellors in the Atlantic Region was organized by the Sub-Regional Office in Newfoundland in conjunction with Memorial University Extension Services.

In August 1987, the Department cooperated with Health and Welfare Canada in reaching an agreement with Saint John Regional Hospital in Saint John, New Brunswick, that will ensure the provision of prosthetic services to veterans in long-term care in the community in New Brunswick.

The Atlantic Region's nursing team developed a special presentation on the Veterans Independence Program for the 4th National Gerontological Nursing Conference held May 19-23, 1987 in Halifax, Nova Scotia. The presentation promoted VIP as a community program and ensured our position among health care workers as a leader in the provision of health services to seniors and in gerontological nursing.

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital provided institutional care at various levels to some 920 patients during the year. There were 139 patients admitted for the first time; 141 patients were readmitted and 145 patients died. As well, 232 patients had to be temporarily transferred to other hospitals for acute care treatment which was not available at the Hospital.

Overall, Ste. Anne's Hospital provided 333,707 patient days during 1987-1988 and used 1,140 person-years for patient care. As well, the Hospital spent some $12 million for food, general and medical supplies and maintenance of the buildings.

The hospital was accredited and the Department congratulated by the Canadian Hospital Accredited Surveyors on maintaining a well-established and organized hospital service.

At the management team level, many major personnel changes took place including the appointment of the Director of Personnel; Director of Auxiliary Services; Assistant Executive Director; Director of Nursing; and an Assistant Director of Professional Services.

The Hospital's first Ombudsman, Mrs. Noella Bertrand, was appointed to provide an objective and unbiased dispute resolution mechanism when there is any disagreement between patient(s), employee(s) and/or management. Mrs. Bertrand reports directly to the Assistant Deputy Minister, Operations.

During 1987-1988, the Hospital staff were happy to welcome many important visitors who showed a special interest in war veterans. For example, on November 11th, a two-hour program was broadcast by radio station CJAD directly from the Hospital. In January 1988, members of the Expo Baseball Club spent an afternoon at the Hospital. Legion members and college students visit hospitalized patients and residents at Senneville on a regular basis.

Other

Vetcraft

The Branch operates two Vetcraft Shops, one in Toronto and one in Montréal, through the Ontario and Quebec Regions, respectively. These shops employ disadvantaged veterans and dependants to manufacture remembrance symbols which are sold exclusively to the Dominion Command of the Royal Canadian Legion at cost. Gross sales for 1987-1988 totalled approximately $1.3 million dollars.

Honours and Awards and Outside Documents (Ottawa)

During 1987-1988, approximately 6,000 first-issue medals and about 6,000 replacement medals were issued. Approximately 17,000 requests for veterans service and medical documents were processed.

Cemeteries and Battlefield Memorials

The Department is responsible for the horticultural and structural maintenance of two parks, Vimy and Beaumont-Hamel in France, as well as seven memorials in France and four memorials in Belgium. Under an agreement with the Department, the

Commonwealth War Graves Commission acts as a primary agent for Canada in the maintenance of these sites.

From April 1 to September 30, the Department hired approximately 15 Canadian university students studying in Canada or Europe, who acted as tour guides at Vimy to 600,000 visitors. These students were hired for terms of two or three months ensuring at least six tour guides on duty each day. In addition, there is a fulltime Superintendent at Vimy and a Superintendent hired for a six-month period at Beaumont-Hamel.

In 1987-1988, the total maintenance costs for these sites was approximately $1.6 million, of which one million was paid to the Commonwealth War Graves Commission.

In addition, Canada paid $3,748,000, or 9.88%, as its share of the Commission's expenses to maintain graves of Commonwealth soldiers throughout the world.

Canada also pays a proportionate share of the costs for maintaining the United Nations Memorial Cemetery in Korea where 378 Canadians are buried and 16 Canadian soldiers are listed on the memorial to those having no known graves. In 1987-1988, Canada paid $26,100 for this purpose.

Graves in Canada: The Department maintains two cemeteries, 33 veterans' plots and graves or gravemarkers in Canada in cases where Government funds were used for the funeral, burial or gravemarking. In 1987-1988, the Department spent approximately $90,000 for this purpose.

Commemoration and Special Events

In addition to pilgrimages marking the 70th Anniversary of the capture of Vimy Ridge in April and the 45th Anniversary of the Dieppe Raid in August 1987, two special events took place.

On October 31, 1987, the Minister was invited by local authorities in the Netherlands to attend the unveiling of a memorial honouring the Canadians who fought to cross the causeway linking South Beveland to Walcheren Island in late October 1944. The memorial, which stands at the South Beveland end of the erstwhile causeway, was unveiled by Prince Bernhardt with members of the Calgary Highlanders and *Le Régiment de Maisonneuve* in attendance.

On January 27, 1988, the Minister was host to the Governor General at a wreath-laying ceremony at the Canadian Memorial in Vimy. Madame Sauvé paid her respects to the Canadian War Dead during a state visit to France. The ceremony was organized by DVA along the lines of the annual Vimy ceremony, with guards and military bands from the Canadian and French Armed Forces.

Administration Branch

The new name "Administration Branch" replaced "Finance, Personnel and Administration Branch" in 1987.

The role remained essentially unchanged: to provide functional direction, corporate managerial and operational support to the Department and associated agencies, in the areas of finance, personnel, management services, security and access to information and privacy. Organizational restructuring in the Department during the year, however, resulted in the following changes in the Branch's focus: the Legislation Review Team left the Branch to become part of the new Corporate Services Division; a separate Security Services Directorate was created which reports directly to the ADM Administration; and significant changes occurred in structure and executive staff in the Finance and Personnel divisions.

The Administration Branch provides support services which strive to address the Minister's priorities, the needs of Portfolio programs and managers, and the requirements of Parliament and the Central Agencies. In terms of raising the level of understanding of services provided by the Branch, a great leap forward was achieved during the past year with the development and signing of Memoranda of Understanding and Common Services Agreements. These documents set out details of the services, functional roles and responsibilities, performance indicators and the like.

Finance Division

This Division is responsible for ensuring the application of professional accounting and financial management standards and practices to all policies and programs of the Department and associated agencies.

During 1987-1988, the Department purchased and implemented a new Financial Management Information System to improve the budgetary control and to speed up the distribution of financial information. The new system will automatically perform accounting functions that previously were done manually and will provide on-line expenditure and commitment information to managers. Service to clients will be improved through the availability at the district offices of up-to-date and accurate information on the Veterans Independence Program contribution arrangements, as well as the payments processed under this program. Also, reliable information will be readily available on trust accounts, departmental budgets, expenditures and payments to suppliers.

Personnel Division

The Personnel Division is functionally responsible for ensuring the optimal management of human resources in the Portfolio through the development and implementation of corporate policies and programs and through planned personnel operations.

In 1987, the Incentives Awards Program was enhanced with the institution of the "Minister's Recognition Award". Courtesy, Generosity and Speed, and effect on service to veterans and other clients, are among the prime considerations in determining the annual recipients. The following six employees were so honoured by the Minister in 1987-1988:

Margery Boyce, Departmental Gerontology Adviser, Charlottetown;

Isabel Craig, Mailroom Supervisor, Ontario Regional Office;

Olga Greenwell, Regional Nursing Advisor, Vancouver;

Ronald Herbert, Chief of Payment Services, Programs Branch, Charlottetown;

Julia Leblanc, Coordinator for the Liaison Centre, Ste. Anne's Hospital;

Jeff LeGallais, Special Projects Officer, Programs Branch, Charlottetown.

An improved employee appraisal form was introduced and used for the 1987-1988 performance review process. This new form clearly indicates to supervisory and non-supervisory employees what is expected from staff and what is important to Veterans Affairs. In particular, the assessment criteria have been broadened to create a better balance between the objective measurement of results and the judgemental assessment of other factors, such as the qualities, skills and attitudes shown by an employee.

In January 1988, the title Affirmative Action was replaced by the term Employment Equity. The mandate of the program remained the same,

with primary focus being placed on the increased participation of women in management, aboriginal peoples, disabled persons and visible minority group members. On March 31, 1988, which was the culmination date of our Portfolio three-year action plan, Veterans Affairs was recognized throughout the Public Service as a true proponent of Employment Equity. As a result, special commendation was proffered by Treasury Board.

A comprehensive review of the Department's Official Languages program was initiated during this year. The objective of the review is to ensure that Veterans Affairs' clients are served in the language of their choice and that employees have the maximum opportunity to work in their preferred language. Improvement initiatives resulting from this review will be implemented during 1988-1989.

A major classification review of veterans' counsellors and other related positions was started during the year. This review, intended to address a major source of employee dissatisfaction, was nearing completion at year end.

Management Services Division

The focus for 1987-1988 was "continued automation and modernization of the Veterans Affairs technological environment". During 1987-1988, the data communications network which links all district, regional and head offices across Canada, was reviewed and optimized, allowing increased traffic at a reduced cost. In addition, all network equipment was replaced through a $1.0 million rental contract for the next four years. New terminals, controllers and printers have been installed in all major offices in the Portfolio.

Additional microcomputers were acquired for all district offices and several head office organizations. Three minicomputers, with office automation software, were acquired for components of the pension program. The dedicated mainframe computer was upgraded to support several new applications, e.g., the new financial management information system, and to sustain optimum response times for the growing VAC network.

In addition, a substantial replacement program was carried out for word processing equipment in Ottawa and Charlottetown.

Finally, the efforts of 1987-1988 have permitted standards to be established in many areas, thereby assuring the Portfolio of compatability, standardization of procedures and economical training.

Security Services

In conjunction with the implementation of the new Government Security Policy and to emphasize the importance placed on protecting personal information of clients, a separate Security Services Directorate was established reporting directly to the ADM Administration.

Initially, a multi-disciplinary coordinating group headed up by the Departmental Security Officer, developed the Portfolio's Document Classification Guide and a comprehensive Veterans Affairs Security Manual which provides a ready reference on all aspects of security. These publications provide the foundation for all Portfolio security procedures.

The new Directorate, with guidance from the Portfolio Security Review Committee, will be responsible for monitoring the implementation of the Policy, identifying where staff and managers require further clarification or functional direction and initiating or coordinating any corrective action necessary.

Access to Information and Privacy (ATIP) Coordination

The Access to Information and Privacy Coordinator's office supports the Minister, Deputy Minister, heads of Agencies and senior Portfolio officials. It is the resource centre of expertise in all matters having to do with the Access to Information and Privacy Legislation.

Veterans Affairs continues to receive a much greater number of formal requests under the Privacy Act than the Access to Information Act: 487 versus 32 during the reporting period. The number of applications under the Access to Information Act is increasing, while the requests under the Privacy Legislation decreased by about 6% in the last year.

Of note this year is the improvement in turnaround time for formal requests. The ATIP staff across the country are responding within the 30-day legislated time limit more than 98% of the time. This represents a 17% increase over the previous period.

A national meeting of ATIP staff was held in Charlottetown during the year. Representatives of the Privacy Commissioner's Office and the Treasury Board were guest speakers. This was the first opportunity for ATIP practitioners from across the country to come together for seminars, workshops and plenary sessions.

Veterans Land Administration

Property Management

The Veterans Land Administration Branch provides services related to the administration of loan agreements for veteran clients.

VLA actively participated in the management of 21,133 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. The Veterans' Land Act was enacted in 1942. Since its inception, approximately 144,000 veterans have settled under this program.

During the past year, 2,795 veteran clients fully repaid their loans and were issued title documentation to these properties. In addition, the Director processed conveyances for 259 partial sales and releases of security and prepared documentation for 242 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

The 1981 amendments to the Veterans' Land Act resulted in 13 veterans converting their Agreements of Sale to conventional mortgages during the year, thus acquiring title to their properties prior to full repayment of their loans.

In 1986, a further amendment to the Veterans' Land Act resulted in 3,977 veterans adding their spouses to the Agreement of Sale by an addendum to the Agreement. Upon the death of the veteran, the spouse will be able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 10,032 veterans have had their spouses added to the Agreement of Sale.

The number of agreement holders who died during the year increased from 463 in 1986-1987 to 489 in 1987-1988. VLA processed these estate cases and continued efforts to resolve those from previous years. In total, 562 estate cases were finalized. More than 80% of the cases were resolved within 12 months from the notification of the veteran's death.

Of the 489 veteran clients who died during 1987-1988, 100 had their loans covered in whole or in part under the VLA Group Life Insurance Plan. The insurance benefits credited to these accounts amounted to $616,214. Since inception of this Group Life Insurance Plan in 1963, more than $13.6 million has been paid in benefits to the beneficiaries of 2,109 deceased veteran clients.

The conditional grants provided within the Veterans' Land Act were awarded to 70 agreement holders during 1987-1988. These 70 conditional grants represented a value of $136,906. Since the beginning of VLA operations, 105,350 veterans have earned grant benefits totalling over $160,950,809.

As of March 31, 1988, arrears totalled $234,745, representing 1.3% of the total due and owing. This compares to arrears of $260,435 (1.2%) on March 31, 1987.

Principal and interest payments received by the Director during the year were respectively $23.4 million and $7.4 million as compared to $26.5 million and $8.8 million a year ago. The principal outstanding as of March 31, 1988 was $111,745,799.

Under the provisions of the Veterans' Land Act, funds acquired through partial sale transactions, rentals, leases, easements and file losses must be placed into a general suspense account which is controlled and administered by Veterans Land Administration. On April 1, 1987, funds in the amount of $161,059 were held in this account. During the year, $1,042,749 was accumulated and disbursements amounted to $1,102,236. At the end of the period, a total of $101,631 was held in this account.

Administration

During 1987-1988, Veterans Land Administration, in conjunction with Treasury Board's Bureau for the Delivery of Government Services, initiated a study to determine the feasibility of continuing with an in-house operation or transferring all or part of the program to Central Mortgage and Housing Corporation or to the private sector.

TABLE 14
Veterans' Land Act Collection Statement for Fiscal Year 1987-1988

Active Agreements of Sale Other Than Share of Crop Agreements						
Geographic Location	Number of Accounts	Outstanding Balance Cost to Director	Amounts Due on 1987-88 Instalments Plus Arrears	Amounts Collected of 1987-88 Instalments Plus Arrears	Percent Collected	Prepayments Since Inception in Active Accounts
		$	$	$	%	$
			VETERANS			
British Columbia	2,887	15,558,650.79	2,908,318.12	2,893,884.80	99.50	278,107.63
Alberta	1,114	9,370,337.90	1,470,975.43	1,460,294.30	99.28	246,240.33
Saskatchewan	1,531	14,800,621.23	2,325,967.23	2,192,062.41	94.24	249,231.67
Manitoba	873	5,635,333.13	1,072,196.61	1,055,036.97	98.40	160,670.10
Ontario	6,541	40,112,533.67	6,068,595.25	6,035,420.46	99.45	1,169,155.39
Quebec	1,530	8,096,559.07	1,391,734.67	1,382,775.02	99.36	107,541.69
Atlantic	3,729	17,388,806.69	3,323,932.63	3,308,162.49	99.53	573,816.92
Total Veterans	18,205	110,962,842.48	18,561,719.94	18,327,636.45	98.74	2,784,763.73
Full-Time Farming	2,105	23,032,468.84	3,854,993.89	3,695,307.26	95.86	442,247.31
Part-Time Farming	16,005	87,665,679.10	14,644,963.49	14,571,051.92	99.50	2,325,298.92
Commercial Fishing	95	264,694.54	61,762.56	61,277.27	99.21	17,217.50
			CIVILIANS			
British Columbia	30	148,617.93	45,030.74	45,030.74	100.00	5,937.45
Alberta	13	94,124.17	21,063.63	21,063.63	100.00	2,985.25
Saskatchewan	7	44,441.23	10,906.51	10,809.86	99.11	1,996.94
Manitoba	2	21,052.61	3,500.46	3,500.46	100.00	6.67
Ontario	47	388,449.36	68,723.60	68,640.36	99.88	4,565.70
Quebec	2	9,437.48	1,677.92	1,677.92	100.00	-
Atlantic	32	168,866.14	39,694.92	39,212.50	98.79	12,778.98
Total Civilians	133	874,988.92	190,597.78	189,935.47	99.65	28,270.99
Veterans & Civilians	18,338	111,837,831.40	18,752,317.72	18,517,571.92	98.75	2,813,034.72

Corporate Services

The Corporate Services Division, established in January 1988, has a portfolio-wide perspective incorporating the Departmental Secretariat and the principal planning, legislative and evaluation activities of the Department. It has offices in Ottawa as well as Charlottetown, reflecting the need to maintain senior level contacts and provide support in both locations.

In the past year, Corporate Services and its predecessor the Legislation Team, developed the basis for the new Veterans Appeal Board Act which was given Royal Assent in June 1987. A second Act which amended the Pension Act, the War Veterans Allowance Act and repealed the Compensation for Former Prisoners of War Act was also developed and received Royal Assent in December 1987. This involved a complete review of prisoner of war benefits and their placement in the Pension Act. This change is the first major step in consolidation of Veterans legislation from the present 27 to a more limited number of statutes.

In 1987-1988, the former planning directorate provided advice on program initiatives, contributed to development of the Operational Plan Framework, the Main Estimates and

the Pension Process Model, gave planning support to the Branches and Agency Heads and developed and maintained planning systems.

An evaluation study is underway of the Veterans Independence Program. This will assess the impact of the program and client satisfaction, as well as the availability of client services. Another evaluation, for the War Veterans Allowance Program, will assess the effectiveness of recent changes in administration made in cooperation with Health and Welfare Canada.

Internal Audit

As part of the departmental reorganization, the Internal Audit Directorate became a stand-alone division, reporting directly to the Deputy Minister. For 1988-1989, its first full year of operation, the Division has a budget of 19 person-years and $1,178,000 in operating funds, .07% of the overall Portfolio budget.

The Audit Division systematically reviews and appraises all Portfolio operations. Its purpose is to independently advise senior management on internal management policies, practices and controls, and to identify where improvements are needed. This includes assisting management to identify high risk areas and analysing various courses of action to correct deficiencies and improve productivity.

During 1987-1988, the Division sought to ensure that systems and programs comply with legislative and other requirements and that they are operating effectively and efficiently. As a part of each audit, recommendations for improvements in controls and practices are developed in consultation with management.

Among the larger broad-scope audits undertaken by the Division, the following activities were reviewed: Quebec Region; Transfer Agreements; Financial Reporting and Systems Control; Microcomputers; and implementation of Financial Management Information Systems.

In addition to planned audits, the Division also responds to requests by the Deputy Minister to conduct ad hoc assignments as operational circumstances change.

During the year under review, several initiatives were undertaken to strengthen the audit function. These included the previously-mentioned organizational change as well as the recent announcement of a revamped audit committee, which includes three external members as well as the Deputy Minister and Assistant Deputy Ministers. Classification levels of Auditors and Senior Auditors were enhanced, which will lead to more efficient, responsive projects and ensure the Division's reporting deals with management's concerns in a balanced, understanding manner.

The Audit Division has had an increasing role in the planning, design and development of major systems, to ensure that adequate controls are incorporated.

Communications

During 1987-1988, the Communications role was expanded in keeping with federal government policy. The Director General now reports directly to the Deputy Minister and has assumed increased responsibilities both for external and internal communications.

During the year, the Division worked to ensure that the general public, particularly veterans, received information about Departmental policies, programs and services and that the concerns and interests of veterans were taken into account in formulating and implementing government policies and programs.

Media coverage for the commemorative pilgrimages to Vimy in April and to Dieppe in August of 1987 was particularly favourable.

A Departmental display of medals was developed and produced this year. The display accompanied the Minister to speaking engagements at the Royal Canadian Legion conventions and to visits to other veterans' organizations, where it was enthusiastically received. The display also played an important role in the "Canada On Parade" exposition and performance at the Canadian National Exhibition in Toronto and the Central Canada Exhibition in Ottawa.

Media Interview Skills Workshops were also introduced in 1987-1988. These two-day seminars were held in four of the five Regions and will be conducted in all other areas of the Portfolio.

The Division produced and distributed approximately 40 booklets and brochures both of a historical nature and dealing with the Department's programs and services. As a new direction this year and in keeping with the philosophy of the Veterans Independence Program promoting independent living, the following two booklets were produced: *Preparing for Bereavement* and *Foot Notes: A Guide to Foot Care.*

For the second year in a row, the Department's Remembrance Day Poster won the Award of Excellence in its category from the Information Services Institute (ISI).

The Communications Division was also responsible for developing the design and production of an employee service pin recognizing one and ten years service with Veterans Affairs.

Department of Veterans Affairs as of March 31, 1988

Minister
Hon. George Hees

Deputy Minister
David Broadbent

Special Advisor to Deputy Minister
Donald M. Thompson

Director General, Audit
Gordon Harper

Director General, Corporate Services
Robert W. Hughes

Director General, Communications
Barbara S. Campbell

Programs Branch

Assistant Deputy Minister
Donald F. Ferguson
Director General, Disability Pensions
Doris Boulet
A/Director General, Health Care
Gordon J. Parker
A/Director General, Intergovernmental Affairs
Louise Fleming
A/Director General, Health Professional Advisory
Norman Urie
A/Director General, Economic and Program Support
Darragh Mogan

Administration Branch

Assistant Deputy Minister
Desmond N. Rive
Director General, Finance
Rhéal E. Bray
Director General, Personnel
Simon E. Mombourquette
Director General, Management Services
Peter Sorensen
A/Director, Security Services
Robert J. McCann
Coordinator, Access to Information and Privacy
Susan J. LeMaistre

Veterans Land Administration

Assistant Deputy Minister
A. Ian MacRae
A/Director, Administration
A.M. (Sandy) Dobbs
A/Director, Property & Estates
David MacDonald
Director, Fund Accounting
David Hubbard

Division Directors

Quebec
François Guertin
Ontario
Hugh Hoard
Prairie
Brian Gallagher
Pacific
Peter Russell

Operations Branch

Assistant Deputy Minister
David J. Steele
Director General, Operations
Jean-Claude Léger
Director General, Atlantic Region
Ron Witt
Director General, Quebec Region
Jean-Paul Tétrault
Director General, Ontario Region
Neil Corcoran
Director General, Prairie Region
Wm. (Bill) Shead
Director General, Pacific Region
J.W. (Bill) Liutkus
Executive Director, Ste. Anne's Hospital
Serge Rainville
Sub-Regional Director, St. John's, Nfld.
John Walsh

District Directors

Corner Brook, Nfld.
John Green
Charlottetown, P.E.I.
Robert L. Adams
Halifax, N.S.
David Gray
Sydney, N.S.
John B. MacDonald
Campbellton, N.B.
Guy Daigle
Saint John, N.B.
Dave Beck
Gatineau, Que.
Al Samson
Montréal, Que.
J.C. Serge St-Martin
Québec, Que.
Gilles Croteau
Sherbrooke, Que.
Régis Gagnon
Brampton, Ont.
Phillip Ash
Hamilton, Ont.
Roger Bean
Kingston, Ont.
J.G.H. (Jim) Honey
London, Ont.
Alan Setterington
North Bay, Ont.
John Conlin
Ottawa, Ont.
Richard Watkins
Peterborough, Ont.
Michael Lyle
Toronto, Ont. (North)
Othniel O. Collins
Toronto, Ont. (South)
W. (Bill) Haggerty
Windsor, Ont.
Ian Coffin
Brandon, Man.
E. Rasmussen
Winnipeg, Man.
Vic Stepanuik (Acting)
Regina, Sask.
K. Barry Robins
Saskatoon, Sask.
Roy Sherling
Calgary, Alta.
Annette Cantalope
Edmonton, Alta.
A.E. Bince
Penticton, B.C.
W.A. (Wilf) Solanik
Prince George, B.C.
R.J. (Dick) Normandale
Vancouver, B.C.
D.C. (Don) McRae
Victoria, B.C.
H.K. (Ken) Parkinson

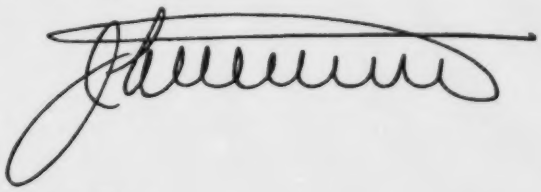
Veterans Appeal Board Canada | Tribunal d'appel des anciens combattants Canada

The Honourable Gerald Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Dear Sir:

I have the honour to submit the following report on the work of the Pension Review Board, War Veterans Allowance Board and Veterans Appeal Board for the fiscal year ending March 31, 1988.

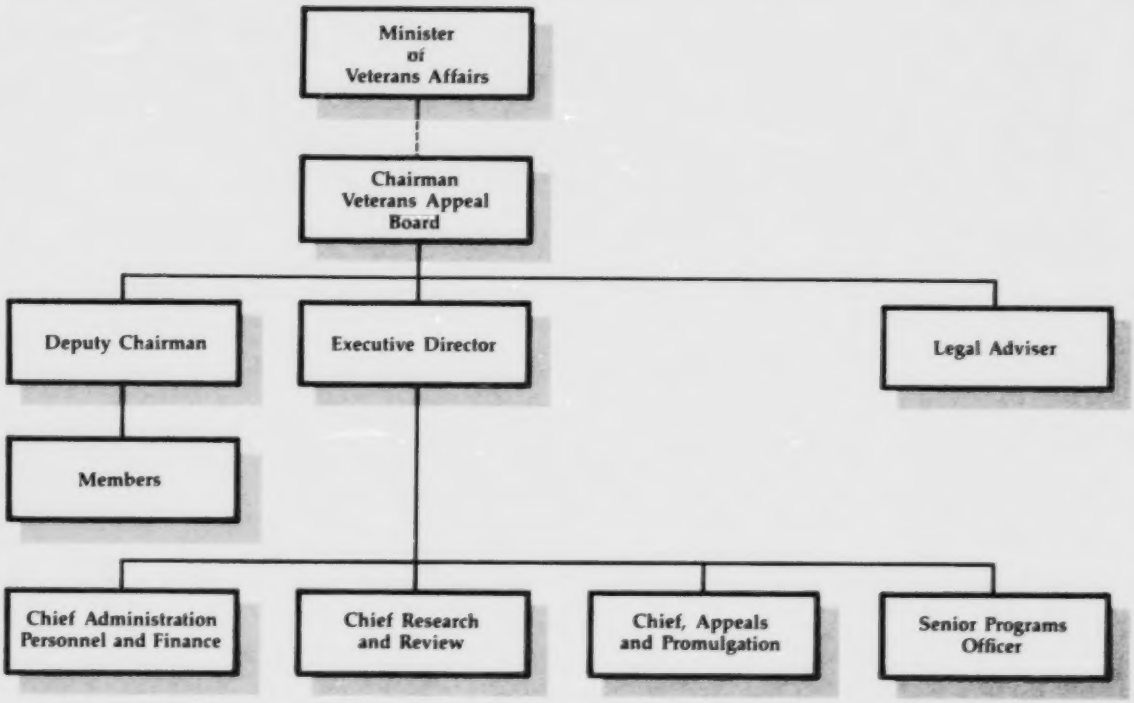
Yours sincerely,



J.P. Letellier
Chairman

Charlottetown, September 15, 1988

Veterans Appeal Board



Veterans Appeal Board

The Veterans Appeal Board, established under the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board, which replaces the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board, commenced operations on September 14, 1987.

The Board functions as an appeal tribunal for ex-members of the Armed Forces, Royal Canadian Mounted Police and certain civilians, and/or their dependants, who are dissatisfied with final decisions regarding pensions and allowances of the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission or the Department of Veterans Affairs. The Board is also responsible for providing interpretations of the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, the War Veterans Allowance Act and related statutes.

The procedures followed in conducting hearings are non-adversarial, open to the public and informal. Depending on the stated preference of the appellant, either the English or French language may be used at Board hearings. Appellants may represent themselves or be represented by the Bureau of Pensions Advocates, a service bureau of a veterans organization or, at the person's own expense, by any other representative.

The Board accepts documentary evidence but is not permitted to hear oral evidence. A detailed written decision is issued for each appeal that is heard.

The Veterans Appeal Board is composed of the Chairman, who is the Chief Executive Officer, the Deputy Chairman, and four other members. Additional members may be appointed by the Governor-in-Council due to work-load requirements. Eight such additional members have been appointed.

The Legal Adviser, Executive Director and support staff provide legal, paralegal, secretarial, administrative and financial support to the Board.

Activities

Veterans Appeal Board

The year in review was a challenging one in view of the passage of Bill C-66, which saw the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board combine to form the Veterans Appeal Board. Prior to the amalgamation, the number of pension appeals was on the increase, while the number of allowance appeals had decreased. Because of these trends, a decision was made to combine the two Boards by creating a single tribunal to use resources more effectively.

The initial goal of the new Board was to accomplish a smooth transition while still maintaining the previous level of service. This goal has been met, as the number of decisions promulgated by the Veterans Appeal Board exceeds the rate at which decisions were previously issued, and the turnaround time for pension appeals from date of receipt to promulgation has been maintained.

Since its inception on September 14, 1987, the Veterans Appeal Board promulgated 1,476 pension decisions, 50% of which were favourable, and 94 allowance decisions, 33% of which were favourable. The Board referred

seven decisions back to the Canadian Pension Commission for further investigation.

War Veterans Allowance Board

From April 1, 1987 until September 11, 1987, the War Veterans Allowance Board adjudicated 77 appeals, altering or reversing the decision of the departmental adjudicators in 41 cases. During the same period, 76 cases were reviewed by the War Veterans Allowance Board on its own motion and 70 of them were altered or reversed. The Board also reconsidered and altered one of its previous decisions.

Pension Review Board

From April 1, 1987 until September 11, 1987, the Pension Review Board promulgated 1,056 decisions, 43% of which were favourable to the veterans and 20 of which were referred back to the Canadian Pension Commission.

TABLE 15
Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1986-1987 and 1987-1988

	Pensions			
	PRB 1986/1987	PRB Apr. 1, 1987- Sept. 11, 1987	VAB Sept. 14, 1987- Mar. 31, 1988	Total 1987-1988
Appeals Received				
Entitlement	1,882	890	1,026	1,916
Assessment	462	197	267	464
Applications to reconsider Received				
Entitlement	274	169	190	359
Assessment	9	5	7	12
Total Received	2,627	1,261	1,490	2,751
Decisions Promulgated				
Entitlement	1,558	786	1,028	1,814
Assessment	361	187	227	414
Applications to Reconsider Promulgated	315	83	221	304
Total Promulgated	2,234	1,056	1,476	2,532
Workload Distribution				
Active Service Claims	71%	73%	71%	72%
Regular Force Claims	24%	23%	25%	24%
Widows' Claims	5%	4%	4%	4%

Veterans Appeal Board

Veterans Appeal Board
1st Floor
Daniel J. MacDonald Building
161 Grafton Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Mailing Address
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chairman
Just P. Letellier, Colonel (ret.) C.D., B.A., LL.L.

Deputy Chairman
Norman A. Pimlott, C.L.U.

Members

John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
George A. MacKay, B.A., LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
J. Roger Pichette
André Roy
Twila M. Whalen, LL.B.

Legal Adviser
Jacqueline R. Matheson, LL.B.

Principal Officers

Executive Director
Jacques A. Boisvert

Chief, Administration, Personnel and Finance
Trudy A. Molyneaux

Chief, Research and Review
Donald S. MacLachlan

Chief, Appeals and Promulgation
Michel Patenaude

Senior Program Officer
Tom J. McGurn

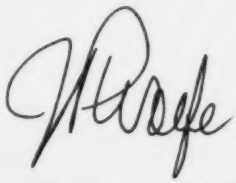
Canadian Pension Commission | Commission canadienne des pensions

The Honourable Gerald Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

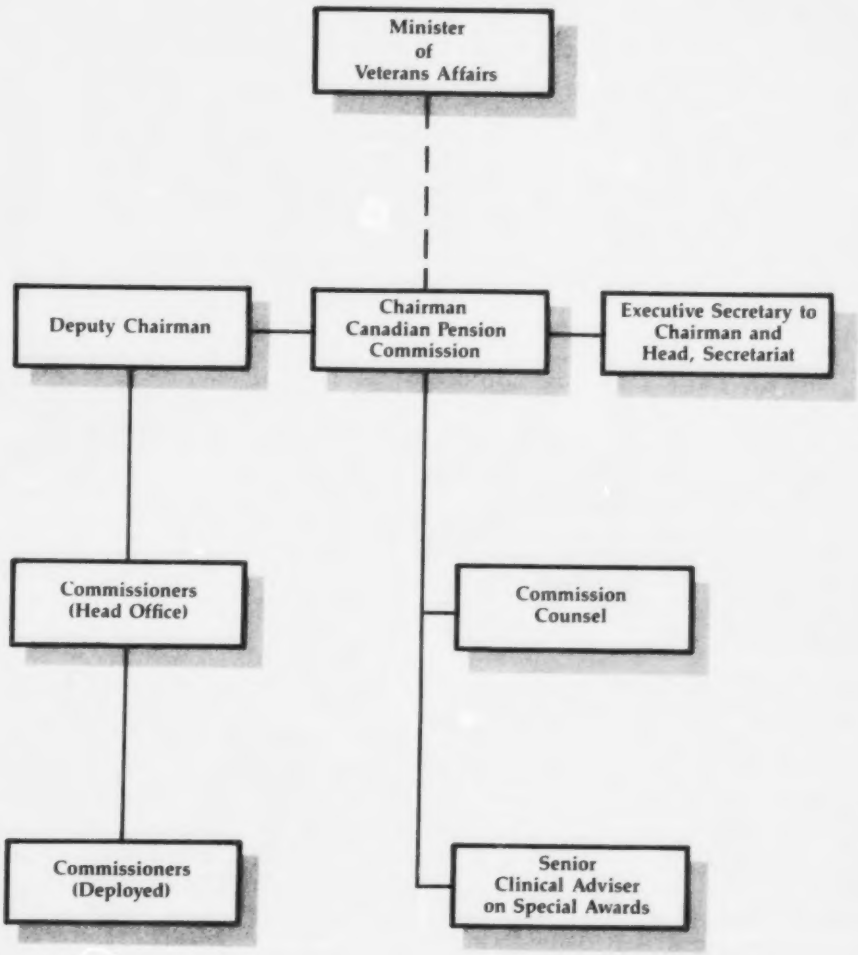
Pursuant to the provisions of Section 4(2) of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Canadian Pension Commission for the fiscal year ended March 31, 1988.

Yours sincerely,



Maj.-Gen. (Ret'd) John P. Wolfe, C.D., Q.C.
Chairman

Charlottetown, September 15, 1988


Minister
of
Veterans Affairs
Deputy Chairman
Chairman
Canadian Pension
Commission
Executive Secretary to
Chairman and
Head, Secretariat
Commissioners
(Head Office)
Commission
Counsel
Commissioners
(Deployed)
Senior
Clinical Adviser
on Special Awards

Canadian Pension Commission

The Canadian Pension Commission is a quasi-judicial body reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Commission's mandate is to provide compensation for death or disability arising from military service. Flowing from its mandate is the responsibility for adjudicating claims under the Pension Act for death or disability resulting from service in the Canadian Forces during the First and Second World Wars, Special Force service, and from military service in peacetime.

The Commission also adjudicates, administers or is consulted on claims made under Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act; Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts; Flying Accident Compensation Regulations; Halifax Relief Commission Pension Continuation Act; Gallantry Gratuities and Annuities Order; supplementary pensions under the Women's Royal Naval Services and South African Military Nursing Services (Benefits) Act; Penitentiary Inmates Accident Compensation Regulations; Special Indemnities Plan for Dependants of Canadian Forces Attachés; and Defence Services Pension Continuation Act.

The Commission is also responsible for administering a number of trust funds established by private citizens for the benefit of veterans and their dependants.

Initiatives

During the past year, the program of deploying Commissioners to Regions continued. Two additional Commissioners were deployed; one to Montréal and one to Toronto. This permits the Commission to schedule more frequent Entitlement and Assessment Board Hearings, thereby facilitating more rapid adjudication and continued improvement in the pension process.

The Commission also continued its program of conducting a greater number of administrative reviews of cases receiving adverse decisions at the first adjudication level. This reduces the number of requests for Entitlement and Assessment Board Hearings while at the same time ensuring that the rights of the veteran applicants are protected.

Following extensive research by the Commission and the Department of Justice, the Commission was able to grant benefits under the provisions of the Compensation for Former Prisoners of War Act to 14 former internees of the Vichy French.

The Commission participated extensively in the formulation of what became Bill C-100 which, among other legislative changes, resulted in the repeal of the Compensation for Former Prisoners of War Act and the incorporation of the provisions governing compensation for former prisoners of war in the Pension Act. Improvements in the legislation expanded benefits, most importantly providing for the payment of compensation to widows of former prisoners of war who had not been previously entitled to survivor benefits.

During the year, four Commissioners retired from the Commission and three new Commissioners were appointed.

Adjudication of Claims

During 1987-1988, a total of 10,614 claims was received at the first level of adjudication, an increase of 1,140 from the previous year, and 9,676 cases were adjudicated. The backlog in disability claims awaiting adjudication decreased to 261 despite the dramatic increase in the number of claims at the first level of adjudication. The length of time to process a disability claim, i.e., from time of submission until time of decision (which involves all agencies of Veterans Affairs), is now 7.5 months, as compared to 10.1 months in 1986-1987, 11 months in 1985-1986 and 22 months in 1984-1985, a very significant reduction. Positive responses to applications at the first-decision level stabilized at 50%.

The number of cases heard by entitlement boards of the Commission decreased from 4,753 to 4,139; assessment board hearings increased from 1,897 to 1,928. Processing time at the second level of adjudication, which again involves all agencies of Veterans Affairs, was reduced to 7.6 months from 10.4 months last year, despite the number of hearings held. Positive responses to applications at this level of adjudication have increased from 64.5% to 66.5%.

During 1987-1988, the Commission received 356 applications for financial grants from the War Veterans Distress Trust Fund; 196 or 55% of these applications were ruled upon favourably, and $69,213 was paid out to the successful applicants. The performance of the Commission continues to vividly portray the Minister's motto "courtesy, generosity and speed" when dealing with Canada's veterans.

The following table shows the number of disability pensioners, widows, and special awards recipients over the past four years, as well as the total benefits paid.

TABLE 16
Pension Recipients, 1985-1988

	March 31 1985	March 31 1986	March 31 1987	March 31 1988
	No.	No.	No.	No.
Disability Pensioners	95,438	97,993	97,333	96,450
Widows and Widowers	42,210	42,042	42,874	44,316
Special Awards	8,660	10,558	11,441	11,704
	$	$	$	$
Total Benefits Paid	689,805,670	744,397,375	778,539,876	814,389,000

Type of Pension Payment	Type of Service				Total	
	First World War	Second World War	Special Force	Regular Force	Number	Annual Liability $
Disability	1,672	81,705	2,225	10,848	96,450	494,050,910
Dependants	7,987	34,453	433	1,443	44,316	278,107,304
POW Only	51	2,880	13	–	2,944	7,220,019
Halifax Relief	35	–	–	–	35	143,453
Others	–	524	–	–	524	34,867,314
TOTAL	9,745	119,562	2,671	12,291	144,269	814,389,000

TABLE 17
Pensions in Force as at March 31, 1988

	Number	Liability
Attendance Allowance	6,477	$27,382,368
Clothing Allowance	3,759	1,186,236
Exceptional Incapacity Awards	1,468	5,366,350
Compassionate Awards	100	802,620
Annuities in respect of Gallantry Awards	1,348	69,120

TABLE 18
Other Allowances and Awards in Force as at March 31, 1988

Disability and Dependant Pensions In Force at End of the Fiscal Years 1918 to 1988

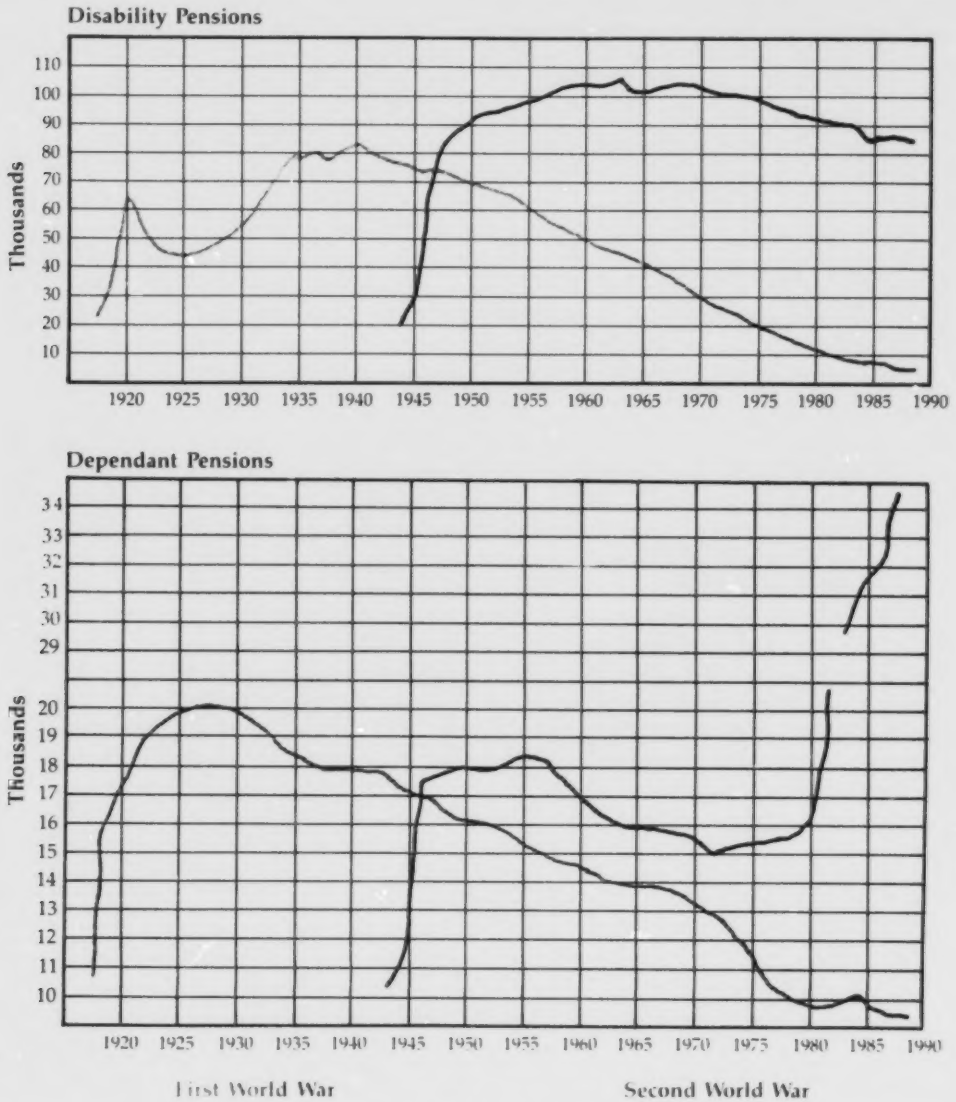


FIGURE 3

	Disability	POW Only	Total
First World War	32	51	83
Second World War	2,951	2,880	5,831
Special Force	24	13	37
TOTAL	3,007	2,944	5,951

TABLE 19
Prisoner of War Compensation by Type of Service as at March 31, 1988

Age in 1988	Regular Force	Special Force	Second World War	First World War	Total
17 - 24	57	-	-	-	57
25 - 29	248	-	-	-	248
30 - 34	298	-	-	-	298
35 - 39	312	-	-	-	312
40 - 44	539	-	-	-	539
45 - 49	1,028	-	-	-	1,028
50 - 54	1,706	36	-	-	1,742
55 - 59	2,542	1,046	70	-	3,658
60 - 64	1,997	743	9,914	-	12,654
65 - 69	1,350	276	36,233	-	37,859
70 - 74	565	93	23,026	-	23,684
75 - 79	145	32	9,801	-	9,978
80 - 84	38	10	3,988	7	4,043
85 - 89	19	2	1,373	301	1,695
90+	14	1	411	1,432	1,858

The average age of disability pensioners in 1988 is: 69.4
- First World War 91.1 years
- Second World War 70.1 years
- Special Force 60.7 years
- Regular Force 55.8 years

Note: Table does not include widows/widowers and dependants.

TABLE 20
Age of Disability Pensioners in Year 1988

TABLE 21
Number and Classification of Disability Pensions and Prisoner of War Compensation Recipients as at March 31, 1988

Class	Degree of Disability	First World War Number	%	Second World War Number	%	Special Force Number	%	Regular Force Number	%	TOTAL Number	%
1	98 - 100	109	6.3	3,685	4.3	71	3.2	141	1.3	4,006	4.0
2	93 - 97	6	0.3	250	0.2	5	0.3	4	0.1	265	0.3
3	88 - 92	32	2.0	514	0.6	8	0.3	17	0.1	571	0.5
4	83 - 87	16	1.0	433	0.5	17	0.8	12	0.1	478	0.5
5	78 - 82	67	3.9	1,111	1.3	24	1.0	39	0.3	1,241	1.3
6	73 - 77	16	0.9	620	0.8	16	0.8	35	0.3	687	0.7
7	68 - 72	29	1.7	961	1.4	24	1.0	44	0.4	1,058	1.0
8	63 - 67	16	0.9	819	1.0	18	0.8	31	0.3	884	0.9
9	58 - 62	31	1.8	1,667	2.0	51	2.3	71	0.6	1,820	1.8
10	53 - 57	12	0.7	1,098	1.3	32	1.4	58	0.6	1,200	1.3
11	48 - 52	77	4.4	3,989	4.7	88	3.9	176	1.6	4,330	4.3
12	43 - 47	13	0.8	1,050	1.2	37	1.6	88	0.8	1,188	1.3
13	38 - 42	75	4.3	3,133	3.7	71	3.2	225	2.0	3,504	3.5
14	33 - 37	55	3.1	2,699	3.1	73	3.3	241	2.3	3,068	3.1
15	28 - 32	92	5.3	5,049	6.0	120	5.3	480	4.4	5,741	5.8
16	23 - 27	129	7.5	5,961	7.0	130	5.8	568	5.3	6,788	6.8
17	18 - 22	181	10.6	9,245	11.0	252	11.3	893	8.3	10,571	10.6
18	13 - 17	184	10.7	9,324	11.0	211	9.4	1,212	11.2	10,931	11.1
19	08 - 12	346	20.0	17,354	20.5	474	21.2	2,219	20.4	20,393	20.5
20	05 - 07	189	11.0	11,565	13.7	385	17.3	2,204	20.3	14,343	14.4
21	01 - 04	48	2.8	4,051	4.7	131	5.8	2,097	19.3	6,327	6.3
TOTAL		1,723	100.0	84,578	100.0	2,238	100.0	10,855	100.0	99,394	100.00

TABLE 22
Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1988

	Total	Percentage of Total
Gunshot Wounds	32,934	17
Diseases of Nervous System & Sense Organs.....	28,430	15
Circulatory System	12,926	6
Digestive System	14,095	7
Diseases of the Bones & Organs of Locomotion	20,252	11
Accidents and Other Injuries.....	30,022	16
Diseases of the Respiratory System	16,686	9
All Others	36,350	19
TOTAL	191,695	100

Canadian Pension Commission

Daniel J. MacDonald Building
P.O. Box 9900
161 Grafton Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8V6

Chairman
John P. Wolfe, Maj.-Gen. (Ret'd), C.D., Q.C., LL.B., LL.M

Deputy Chairman
Murray L. MacFarlane, Q.C., B.C.L.

Commissioners

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Jean Chiasson (ad hoc)
Ross W. Cleary, Q.C.
Crawford Douglas
John W.C. Ferguson (until 9 April 1987)
Dorothy Jean Gogan, Reg.N., O.M.M., O.St.J., C.D.
Robert G. Jones (ad hoc)
James M. Lee, P.C.
J. Omer Levesque (ad hoc)
Mary MacDonald, Reg.N. (until 21 August 1987)
Clifford McCabe, B.B.A., LL.B (ad hoc)
William L. Morrison
Etienne Poirier (ad hoc)
J. Gaston Rivard, D.C.
Olga Rolfe
Gerald Sinclair
André Therrien, M.C., O.-St.J., C.D. (until 8 December 1987)
Peter Walsh (ad hoc)
James Wood (ad hoc)
Joyce Mary Smith, B.S.W. (ad hoc – from 23 Feb. 1988)
Raymond C. Forest (ad hoc – from 9 March 1988)
Shirley Cheevers
Robert L. Ford (ad hoc – from 14 May 1987)
Chad Bark (ad hoc – from 14 May 1987)

Commission Counsel
Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Senior Staff

Executive Secretary to Chairman and Head, Secretariat
W.H. Eckley, C.D.

Senior Clinical Adviser on Special Awards
R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.

Bureau of Pensions Advocates Canada
Bureau de services juridiques des pensions Canada

The Honourable Gerald Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

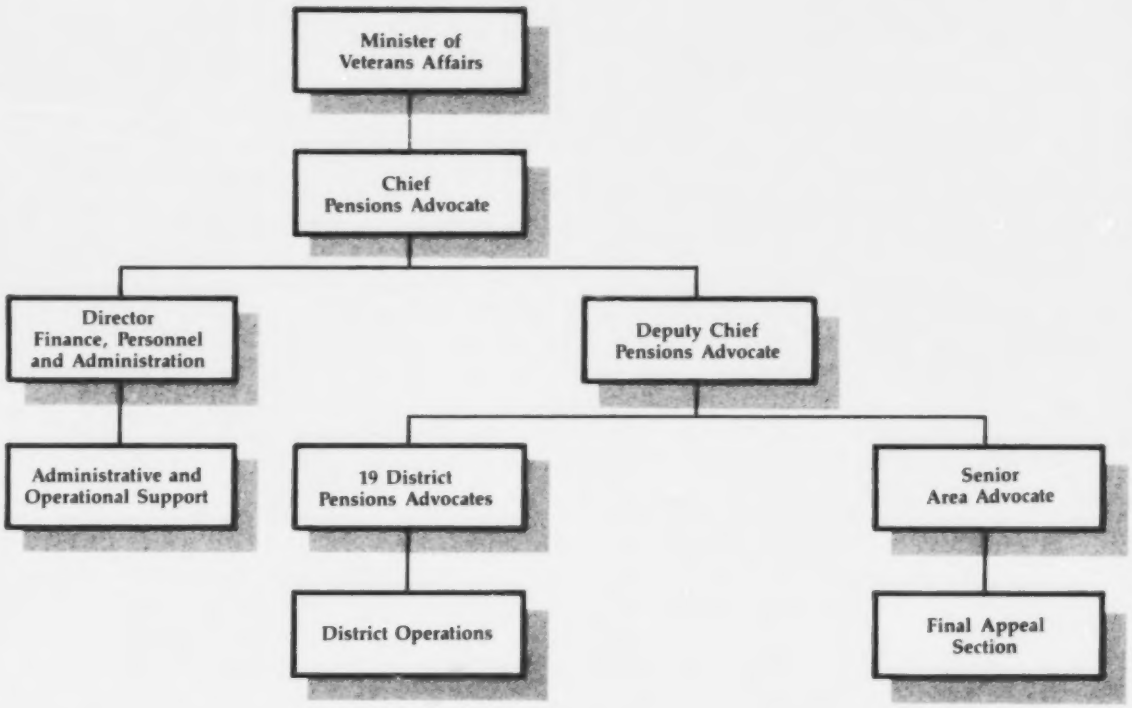
Pursuant to the provisions of Section 11 of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Bureau of Pensions Advocates for the fiscal year ended March 31, 1988.

Yours sincerely,

A. Lemieux
Chief Pensions Advocate

Charlottetown, September 15, 1988

Bureau of Pensions Advocates



Bureau of Pensions Advocates

The Bureau of Pensions Advocates was established as an independent agency in 1971, replacing the former Veterans Bureau which was part of the Department of Veterans Affairs. The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor in Council. The Bureau is divided into two responsibility areas:

- The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational areas of the Bureau. Pensions Advocates and their support staff in the districts, research, prepare, and present pension claims both orally and in writing to the two adjudicating levels in the Canadian Pension Commission. Area Advocates and their support staff in Charlottetown research, prepare and present final appeals to the Veterans Appeal Board on Pension and War Veteran Allowance matters.

- The Director, Finance, Personnel and Administration and his staff provide the necessary operational and administrative support to the Bureau's district and head office operations.

The Bureau has a decentralized organization to provide its services. Twenty district offices are located in major population centres across Canada. Advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to duly constituted boards of the Canadian Pension Commission. The Appeals Section located at Head Office in Charlottetown provides service to clients in all parts of the country.

Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in appeals to the Veterans Appeal Board.

Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or appeals under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal aid service providing a solicitor-client relationship.

Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act R.S., c.207, s.1, and allied statutes and orders or appeals of War Veterans Allowance matters to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 20 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are provided free-of-charge; however, applicants may choose to be represented by a private lawyer at their own expense or by a service officer of the Royal Canadian Legion.

In addition to assistance provided under the terms of the Pension Act, the Bureau assists applicants seeking benefits under the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, the RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts.

Changes

In 1987-1988, the Bureau experienced another significant increase (20%) in the volume of requests for services from clients. In order to better meet this growing demand, the Bureau opened a new district office in Toronto North in July, 1987 and initiated the planning of a new district office in Penticton, B.C. In spite of the increase in incoming first applications, the implementation of better and more accurate systems resulted in a decrease in the average processing time for first applications. Further improvements are expected in the upcoming year.

Major Activities

A summary comparison of the Bureau's operational results for 1987-1988 follows.

Summary Highlights

Items of significance include the 20.3% increase in incoming requests for the submission of pension claims (first applications) and the 9.2% increase in the number of applications submitted during the year. The high level of incoming cases, however, resulted in a 44% increase in the claims awaiting submission at March 31, 1988.

Although there was an 11.2% decrease in the number of Entitlement and Assessment Appeal hearings during the year, the number of cases awaiting hearings decreased by 7.7%.

At the Veterans Appeal Board level, the number of cases presented increased by 23.1% over the previous year. In spite of this increase, the number of cases awaiting a hearing increased by 15.2%.

The average time to process applications improved by 6.6% and, to prepare and certify Entitlement and Assessment appeals, by 7.3%.

During the fiscal year, the Bureau provided service to a total of 24,621 clients, an increase of 7.2%. As well, the Bureau's success ratio continued at a high level, consistent with recent years.

With regard to staffing, the Bureau continued its active support for the government's Employment Equity Programs and has undertaken steps for this support to continue in the upcoming year.

Statistics aside, the Bureau requested a formal interpretation hearing of the Veterans Appeal Board in May 1987 on the question of whether an appeal can be taken from decisions on compassionate pensions. The Bureau was gratified that the Board essentially agreed with its position that the matter is appealable.

The Bureau was also pleased to appear on behalf of a client before the Federal Court of Appeal in April 1987 on a War Veterans Allowance matter. The decision of the court upheld the position taken by the Bureau.

As depicted in Figure 4, which follows, the operational trends since 1984-1985 in the Bureau have continued. In the face of significant increases in incoming workload, and in

spite of a decrease in the person-years available, the Bureau has managed to increase its productivity in an attempt to cope with the greater volumes of work. The result of these efforts is depicted in Figure 5, Caseload on Hand at Year-End. Figure 6 depicts the volume of clientele served over the last four fiscal years.

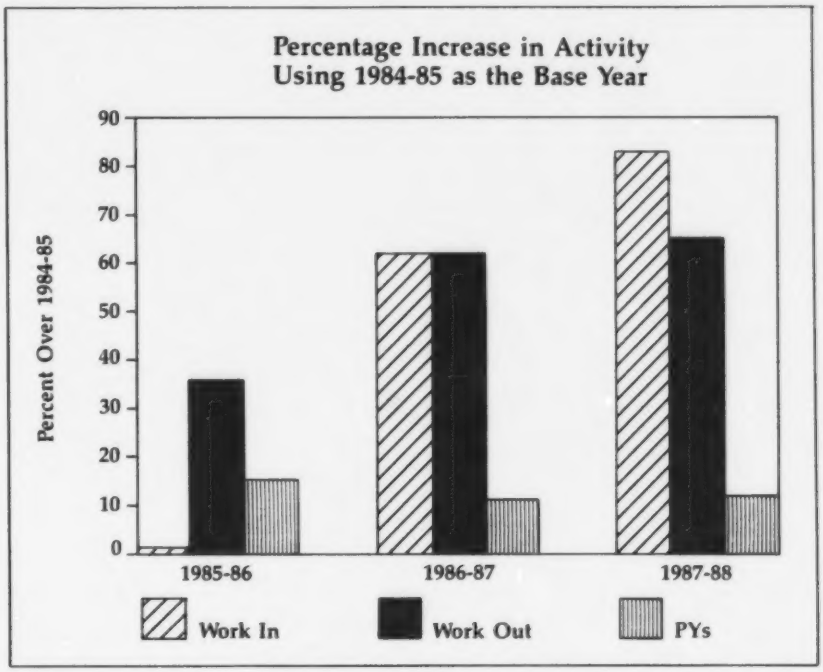


FIGURE 4

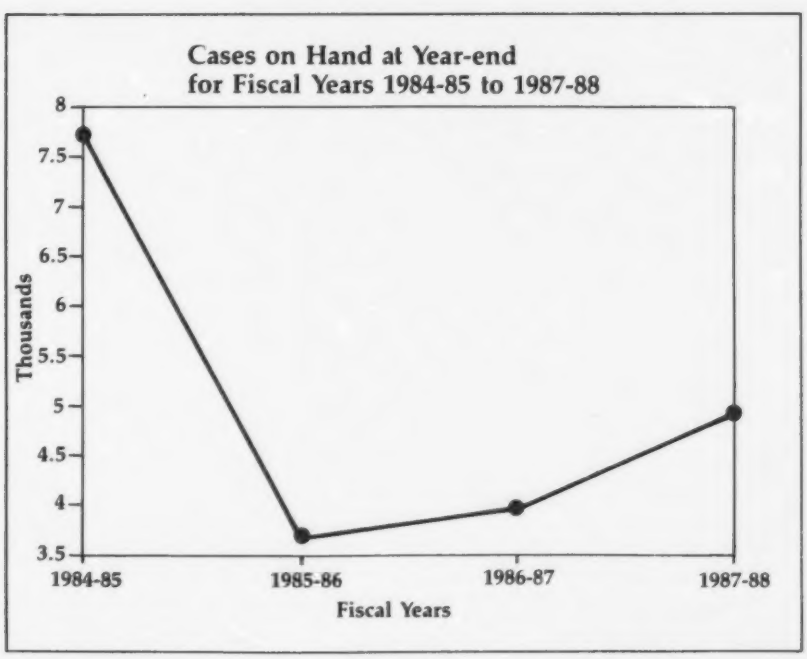


FIGURE 5

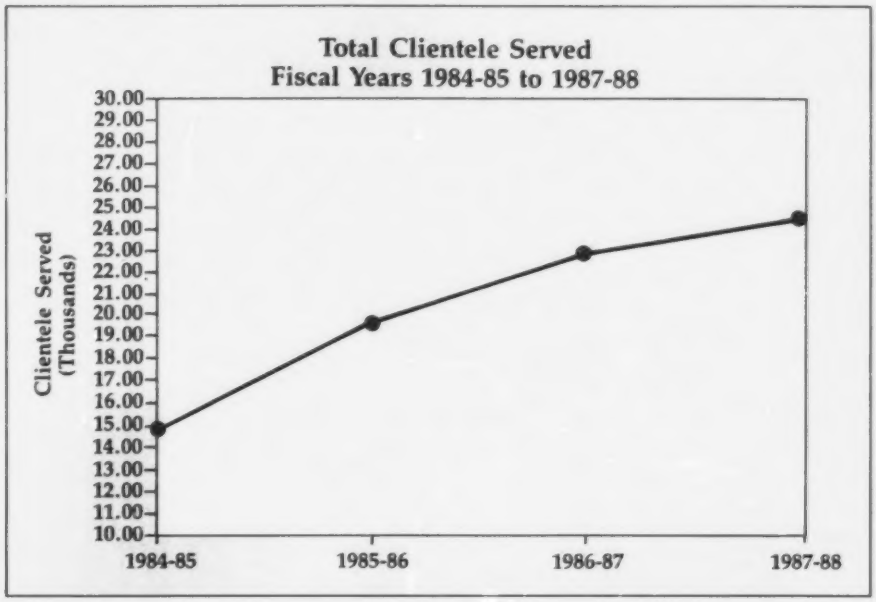


FIGURE 6

TABLE 23
Bureau of Pensions Advocates – Applications for Pension Presented to the Canadian Pension Commission (CPC); Entitlement and Assessment Appeals to the CPC and Appeals to the Veterans Appeal Board (VAB), by District. Fiscal Year 1987-1988.

	First Applications	Entitlement and Assessment Appeal Hearings	VAB Hearings	Counselling Services	Total Clients
St. John's	129	111	67	287	594
Charlottetown	104	85	41	258	488
Halifax	522	473	159	501	1,655
Saint John	258	455	149	593	1,455
Québec	303	337	172	412	1,224
Montréal	1,036	991	307	709	3,043
Ottawa	647	385	148	617	1,797
Kingston	197	212	58	366	833
Toronto South	335	212	98	130	775
Toronto North	197	65	2	139	403
Hamilton	199	124	34	249	606
London	531	387	209	414	1,541
North Bay	380	271	154	321	1,126
Winnipeg	552	227	110	395	1,284
Regina	287	145	43	540	1,015
Saskatoon	173	103	26	188	490
Calgary	276	222	97	338	933
Edmonton	235	154	71	327	787
Vancouver	972	505	168	981	2,626
Victoria	581	479	241	645	1,946
TOTAL	7,914	5,943	2,354	8,410	24,621

	1987-1988	1986-1987	Change	Percent
First Applications				
Incoming requests for first applications for pension	12,369	10,278	2,091	20.3
Applications submitted to the Canadian Pension Commission	7,914	7,245	669	9.2
Clients counselled on pension-related matters	8,260	7,899	361	4.6
Pension applications awaiting submission at March 31	3,306	2,296	1,010	44.0
Appeal Hearings				
Entitlement and Assessment appeals certified during the year	6,060	5,602	458	8.2
Uncertified appeal cases awaiting certification at March 31	890	1,022	(132)	(12.9)
Number of appeal hearings	5,943	6,686	(743)	(11.1)
Certified appeal cases awaiting scheduling for hearings at March 31	1,503	1,629	(126)	(7.7)
Veterans Appeal Board Appeals				
Pension appeals presented	2,017	1,638	379	23.1
War Veterans Allowance appeals presented	47	56	(9)	(16.1)
Leaves to vary submitted	293	248	45	18.1
Appeals awaiting hearing at March 31	742	644	98	15.2
Average Time to Process (In Months)				
First Applications (research, prepare and submit)	5.7	6.1	(0.4)	(6.6)
Entitlement and Assessment appeals (prepare and certify ready)	3.8	4.1	(0.3)	(7.3)
Veterans Appeal Board appeals (prepare and present)	6.1	5.0	1.1	22.0
Success Rate				
First Applications	54	53	1	1.9
Entitlement Assessment Boards	64	65	(1)	(1.5)
Veterans Appeal Board appeals	50	44	6	13.6
Total Clients Served				
Applications, appeals and counselling	24,621	22,966	1,658	7.2
Resources				
Person-years	133	132	1.0	0.8

TABLE 24
Bureau of Pensions Advocates Annual Activity Comparison for the Fiscal Years 1987-1988 and 1986-1987

Bureau of Pensions Advocates

Daniel J. MacDonald Building
Room 271
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chief Pensions Advocate
André Lemieux

Deputy Chief Pensions Advocate
Evan R. Elkin

Senior Area Advocate
Rick C. MacLeod

Area Advocates

Bernard J. Butler
Roy J. Ridlington
Susan O'Keefe (until January 1988)
Aidan Sheridan
Marilyn MacKinnon
Mary Ann Burke-Matheson
Jim Beckett
Charles Duguay (Apptd. February 1988)
Donald Harrison (Apptd. December 1987)

Director, Finance, Personnel and Administration
Barry Johnston

District Offices
District Pensions Advocates (DPA)

St. John's, Nfld.
Aidan Murphy, DPA
Charlottetown, P.E.I.
Ian MacLeod, Q.C., DPA (Retd. March 1988)
Halifax, N.S.
Scott Henderson, Q.C., DPA
Calvin Wood
Anthony Sweet
Saint John, N.B.
Jean Saint-Pierre, DPA
Douglas French
Susan Cochrane (Apptd. February 1988)
Montréal, Que.
Claudette Richer, DPA
Sylvia Kissin (until August 1987)
Gaetan Paquette
Jean-Guy Durand
Daniel Assh
Québec, Que.
Marie France Dubois, DPA
J. Edouard Caron
Ottawa-Kingston, Ont.
Eric Marinacci, DPA (Apptd. April 1987)
George Brown
Jack Commerford, DPA (Kingston)
Bill Mutz (Apptd. December 1987)
Toronto, Ont.
Sylvia Kissin, DPA (Apptd. August 1987) (Toronto South)
Madelaine Donahue, DPA (until May 1987)
Barry Sullivan, DPA (until July 1987)
Neil McKinnon, DPA (Apptd. July 1987) (Toronto North)
Hamilton, Ont.
Don Currie, DPA (until June 1987)
Glenn Pruden, DPA (Apptd. May 1987)
London, Ont.
Lois Kit, DPA
Catherine Lawson
Arthur Kruse
North Bay, Ont.
Nancy Hobson, DPA (until July 1987)
Marie Senécal-Tremblay, DPA
Winnipeg, Man.
Kurt Clyde, DPA
Glenn Pruden (until May 1987)
Leonard Offrowich (Apptd. May 1987)
Regina-Saskatoon, Sask.
Nancy Kao, DPA (Apptd. May 1987)
Calgary, Alta.
Ralph F. Robinson, DPA (until June 1987)
Nancy Hobson, DPA (Apptd. July 1987)
Edmonton, Alta.
Neil McKinnon, DPA (until July 1987)
Brian Murphy, DPA (Apptd. June 1987)
Vancouver, B.C.
Elgin Hodgins, DPA
Evelyn Morrissette
Janet Ellis
Victoria, B.C.
Susan Ruttan, DPA
Marv Bisal

Legislation Relating to Veterans

Two Acts related to Veterans Affairs were passed in 1987:

Statutes of Canada, 1987 c. 25 (Bill C-66)

An Act to establish the Veterans Appeal Board and to amend other Acts in relation thereto. Assented to 30th June 1987.

The Veterans Appeal Board became operational on September 14, 1987.

Statutes of Canada, 1987 , c. 45 (Bill C-100)

An Act to amend the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, to repeal the Compensation for Former Prisoners of War Act and to amend another Act in relation thereto.

The Act was assented to on December 17, 1987 and became effective February 1, 1988.

Department of Veterans Affairs

Allied Veterans Benefits Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
Department of Veterans Affairs Act
- Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
- Guardianship of Veterans' Property Regulations
- Last Post Fund Regulations
- Pensioners Training Regulations
- Vetcraft Shops Regulations
- Veterans Burial Regulations
- Veterans Care Regulations
- Veterans Treatment Regulations

Fire Fighters War Service Benefits Act
Returned Soldiers' Insurance Act
The Soldier Settlement Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
- Veterans Allowance Regulations

Canadian Pension Commission

Pension Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Parts I to X)
Defence Services Pension Continuation Act
Special Operators War Services Benefits Act
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act (adjudication of disability and death claims)
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act
Flying Accidents Compensation Regulations
Gallantry Gratuities and Annuities Order
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act

Veterans Appeal Board

Pension Act (Sections 75 to 81)
Veterans Appeal Board Act
- Veterans Appeal Board Regulations

War Veterans Allowance Act
- Veterans Allowance Regulations

Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)

Bureau of Pensions Advocates

Pension Act (Part II)
War Veterans Allowance Act

TABLE 25
1987-1988
Budgetary
Expenditures for
the Department of
Veterans Affairs
and Associated
Agencies

	AMOUNT	
	Program Breakdown $000's	Program Total $000's
Veterans Affairs Program		
Administration		
Minister of Veterans Affairs Salary and Motor Car Allowance	46	
Program Support Services	34,791	
	34,837	
Economic Support		
Administration	32,183	
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	365,618	
Assistance Fund Payments	2,307	
Children of War Dead (Education Assistance)	730	
Canada's Contribution to the Commonwealth War Graves Commission	3,748	
United Nations Memorial Cemetery in Korea	26	
Payments to the Last Post Fund	3,339	
Grant to Army Benevolent Fund	18	
Grant to Royal Canadian Legion	9	
Veterans Insurance Programs Actuarial Liability Adjustment	539	
Other Benefits	229	
	408,746	
Health and Social Services		
Administration and Maintenance of Hospitals and Veterans Homes	268,396	
Hospital Construction and Equipment	1,314	
Transfer of Departmental Hospitals	31,643	
Veterans Independence Program	31,289	
Treatment and Related Allowances	2,337	
	334,979	
Pensions		
Administration	15,702	
Pensions for Disability and Death and Gallantry Awards	798,687	
	814,389	
Veterans Land Administration		
Administration	5,120	
Total Veterans Affairs Program		1,598,071
Canadian Pension Commission Program		3,875
Bureau of Pensions Advocates Program		6,721
Veterans Appeal Board Program*		3,011
TOTAL EXPENDITURES		1,611,678

* Includes expenditures of the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board, which were replaced by the Veterans Appeal Board.

TABLE 26
Staff by Program and Location as at March 31, 1988

	Department of Veterans Affairs								
	Operations	Programs	Veterans Land Administration	Departmental Administration	Total	Canadian Pension Commission	Veterans Appeal Board	Bureau of Pensions Advocates	Total
Head Office (Ottawa)	80	4	–	30	114	–	–	–	114
Head Office (Charlottetown)	3	376	55	372	806	37	45	29	917
Atlantic Region	304	–	15	–	319	–	–	22	341
Quebec Region	213	–	9	–	222	5	–	19	246
Ontario Region*	620	–	23	–	643	6	–	37	686
Prairie Region**	359	–	13	–	372	–	–	21	393
Pacific Region	239	–	11	–	250	4	–	19	273
Ste. Anne's Hospital***	1,363	–	–	–	1,363	–	–	–	1,363
TOTAL	3,181	380	126	402	4,089	52	45	147	4,333

*Includes 114 employees at Rideau Veterans Home.
**Includes 66 employees at Saskatoon Veterans Home.
***Staff of Senneville Lodge is included with Ste. Anne's Hospital.

Statistical Tables Index

TABLE		PAGE
1	Services to Pensioners	14
2	Veterans Independence Program — Summary of Activities and Expenditures as at March 31, 1988	16
3	War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1987-1988	20
4	Recipients of War Veterans Allowance by Wars on Strength as at March 31, 1988	21
5	Recipients of Civilian War Allowance on Strength by Service as at March 31, 1988	21
6	War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Rates, January 1, 1978 to March 31, 1988	22
7	War Veterans Allowance Recipients and Expenditures, 1977-1978 to 1987-1988	22
8	Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1977-1978 to 1987-1988	23
9	Summary of Expenditures Under the Assistance Fund, 1987-1988	23
10	Veterans Insurance Fund as at March 31, 1988	24
11	Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1988	24
12	Trust Funds April 1, 1987 — March 31, 1988	25
13	Children of War Dead (Education Assistance) Act Student Enrolment by Region, 1987-1988	26
14	Veterans' Land Act — Collection Statement for Fiscal Year 1987-1988	36
15	Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1986-1987 and 1987-1988	46
16	Pension Recipients, 1985-1988	52
17	Pensions in Force as at March 31, 1988	53
18	Other Allowances and Awards in Force as at March 31, 1988	53
19	Prisoner of War Compensation by Type of Service as at March 31, 1988	55
20	Age of Disability Pensioners in Year 1988	55
21	Number and Classification of Disability Pensions and Prisoner of War Compensation Recipients as at March 31, 1988	56
22	Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1988	56
23	Bureau of Pensions Advocates — Applications for Pension and Appeals Presented to the Canadian Pension Commission (CPC); Entitlement and Assessment Appeals to the CPC and Appeals to the Veterans Appeal Board (VAB)	64
24	Bureau of Pensions Advocates Annual Activity Comparison for Fiscal Years 1986-1987 and 1987-1988	65
25	1987-1988 Budgetary Expenditures for the Department of Veterans Affairs and Associated Agencies	69
26	Staff by Program and Location as at March 31, 1988	70

FIGURES		PAGE
1	Continuum of Care	15
2	Veterans and Widow(er)s Recipients of War Veterans Allowance Distributed by Age as at March 31, 1988	20
3	Disability and Dependant Pensions in Force at End of the Fiscal Years 1918 to 1988	54
4	Percentage Increase in Activity Using 1984-1985 as the Base Year	63
5	Cases on Hand at Year-end for Fiscal Years 1984-1985 to 1987-1988	63
6	Total Clientele Served, Fiscal Years 1984-1985 to 1987-1988	64

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS
RAPPORT ANNUEL 1987-1988

Canada

Illustration de la page couverture:
Affiche du jour du Souvenir 1987 du Ministère des Affaires des anciens combattants

Photo: Un soldat du *Princess Patricia's Canadian Light Infantry* se recueille sur la tombe d'un camarade mort au combat, dans le Cimetière commémoratif des Nations Unies, Pusan, Corée, avril 1951.

Prix d'excellence de l'ISI 1988

Archives nationales du Canada (PA-128813)

Art graphique: Carisse Graphic Design Ltd.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988

N° de cat. V1-1988

ISBN 0-662-56385-9

Ministre des Affaires
des anciens combattants

CANADA

Minister
of Veterans Affairs

À Son Excellence
La très honorable Jeanne Sauvé, C.P., C.C., C.M.M., C.D.
Gouverneur général du Canada

Madame le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport annuel du ministère des Affaires des anciens combattants, les rapports du président du Tribunal d'appel des anciens combattants et du président de la Commission canadienne des pensions, ainsi que le rapport du Bureau de services juridiques des pensions, sur les travaux de l'exercice terminé le 31 mars 1988.

Je vous prie d'agréer, Madame le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

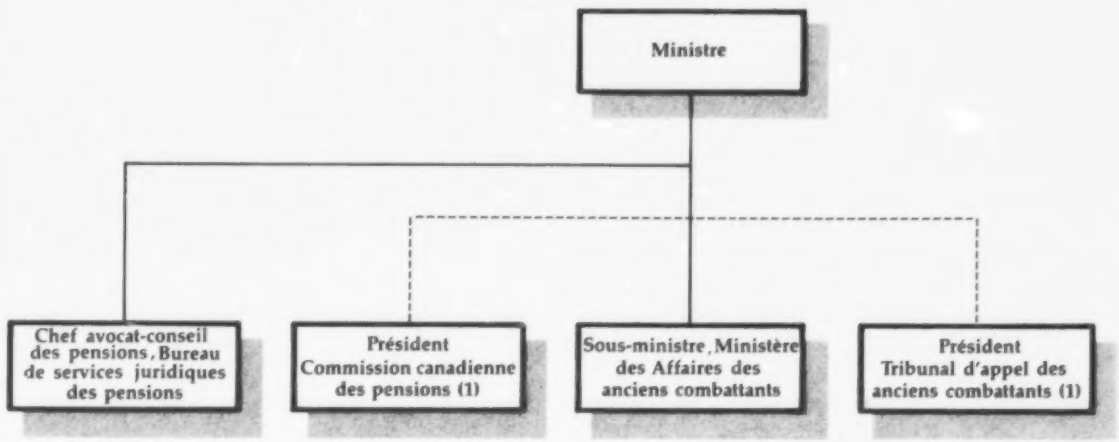
Gerald Merrithew

Ottawa, le 30 septembre 1988

Table des matières

Portefeuille des Affaires des anciens combattants	5
Introduction	5
Faits saillants	5
Ministère des Affaires des anciens combattants	13
Introduction	13
Secteur des programmes	13
Secteur des opérations	29
Secteur de l'administration	34
Office de l'établissement agricole des anciens combattants	37
Services organisationnels	40
Vérification interne	40
Communications	41
Tribunal d'appel des anciens combattants	49
Commission canadienne des pensions	55
Bureau de services juridiques des pensions	65
Lois se rapportant aux anciens combattants	74
Index des tableaux statistiques	78

Structure du portefeuille des Affaires des anciens combattants



1. Organismes quasi-judiciaires qui sont comptables au Parlement par l'intermédiaire du Ministre.

Portefeuille des Affaires des anciens combattants

Introduction

Le portefeuille des Affaires des anciens combattants se compose:

- du ministère des Affaires des anciens combattants
- du Tribunal d'appel des anciens combattants
- de la Commission canadienne des pensions
- du Bureau de services juridiques des pensions

Les services assurés par les Affaires des anciens combattants comprennent les pensions d'invalidité, les prestations de survivants, les indemnités de prisonniers de guerre, les allocations d'anciens combattants, les soins médicaux et de santé, les services d'orientation et de représentation, l'aide aux enfants des morts de la guerre pour leur permettre de poursuivre leurs études, de même que tous les programmes éducatifs et les cérémonies commémoratives célébrées pour honorer la mémoire de ceux qui ont donné leur vie.

Notre devise est de servir nos clients avec courtoisie, générosité et rapidité. L'application de cette devise nous a permis d'améliorer les prestations, et a facilité l'accès des anciens combattants et des personnes à leur charge aux bureaux des Affaires des anciens combattants et d'éliminer les tracasseries administratives dans le traitement des prestations et des demandes. De plus, le projet de regroupement des services en un seul lieu a été parachevé. Le Ministère offre maintenant une gamme complète de services de base dans 32 districts à travers le pays.

Faits saillants 1987-1988

Tribunal d'appel des anciens combattants

Le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants ont été remplacés par le Tribunal d'appel des anciens combattants. La création d'un seul tribunal chargé d'entendre les appels concernant les pensions et les allocations consolide les droits d'appel des anciens combattants et permet une meilleure utilisation des ressources. Le Tribunal a été établi par suite de l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants qui a reçu la sanction royale le 30 juin 1987. Le nouveau Tribunal a commencé à fonctionner le 14 septembre 1987.

Amélioration de l'indemnisation des prisonniers de guerre

Le projet de loi C-100 (1987), qui a reçu la sanction royale le 17 décembre, a abrogé la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre et est devenu la Partie IV de la Loi sur les pensions. Au chapitre des autres améliorations, la nouvelle Loi permet à la Commission canadienne des pensions de tenir compte de l'indemnité d'ancien prisonnier de guerre versée aux pensionnés en calculant les prestations destinées aux survivants.

Amélioration du processus des pensions

Bien que le volume des demandes de pension ait continué d'augmenter au cours de l'année, les délais d'instruction des demandes ont été réduits et le pourcentage de décisions favorables a augmenté.

Le Ministère a assumé l'entière responsabilité de la prestation des services concernant les pensions d'invalidité. Cela permet à la Commission canadienne des pensions de se concentrer sur le jugement des demandes de pension et d'accélérer les délais de traitement. La période d'attente à compter de la date à laquelle un ancien combattant présente une demande jusqu'au jour où le paiement est versé a été réduite à une moyenne d'environ 9,2 mois comparativement aux 22 mois qu'il fallait en septembre 1984. De plus, le nombre de décisions favorables rendues en première instance est passé à 50 p. 100 comparativement à 28 p. 100 en 1984-1985.

La période d'attente moyenne pour les demandes présentées aux Comités d'examen et d'évaluation est également tombée à 9 mois comparativement à 33 mois en septembre 1984. Le nombre de décisions favorables rendues à ce niveau est également passé à 67 p. 100 comparativement à 40 p. 100 en 1984-1985. L'affectation de commissaires dans les régions du Canada où le nombre d'appels est élevé a considérablement contribué à cette amélioration.

Le temps nécessaire pour traiter les appels a aussi été réduit à une moyenne de 9,2 mois comparativement à 18 mois en 1984 ce qui comprend 7,5 mois à compter de la réception de l'appel jusqu'à la promulgation par le Tribunal d'appel des anciens combattants et 1,7 mois pour l'émission d'un chèque. Les réponses positives aux demandes présentées se sont maintenues à plus de 40 p. 100. Il y a aussi eu une augmentation du nombre de clients servis.

Programmes de santé

On a réalisé une étude importante sous la forme d'un document de travail concernant les besoins de lits pour les soins de longue durée des anciens combattants au cours des 30 prochaines années.

En 1986, on a mis au point un Système de traitement des comptes de pharmacie dans la région de l'Ontario. On a évalué le système et on a constaté que l'on avait ainsi amélioré la rapidité et la qualité des services offerts aux clients ainsi que les délais de paiement des comptes. Le programme a donc été élargi de sorte à inclure d'autres services de traitement pour les anciens combattants. En juin 1987, on a mis au point le Système de comptabilisation des traitements dans la région de l'Ontario et on étudie maintenant la possibilité d'instaurer le système dans d'autres régions.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le 1er janvier 1988, on a élargi les critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin d'inclure les anciens combattants qui auraient touché une allocation en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants si eux-mêmes ou leurs conjoints ne touchaient pas de prestations en vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse ou d'autres mesures législatives semblables en vigueur dans d'autres pays.

Examen de la gestion des fonds en fiducie

En octobre 1987, on a procédé à une étude exhaustive des comptes administrés, des successions des anciens combattants et des fonds fiduciaires

de charité. L'objectif de cette étude est d'identifier les changements qu'il faudrait apporter pour mieux répondre aux besoins des anciens combattants selon les attitudes et méthodes actuelles qui sont nettement moins paternalistes.

Commémoration

En avril 1987, l'honorable George Hees a dirigé un groupe d'anciens combattants de la Première Guerre mondiale lors d'un pèlerinage marquant le 70e anniversaire de la prise de la crête de Vimy. En août, il a dirigé une délégation de survivants du raid sur Dieppe en France dans le but de rendre hommage aux Canadiens qui y ont donné leur vie 45 ans plus tôt.

Cession du Foyer Rideau pour anciens combattants

Le 7 mars 1988, le ministre des Affaires des anciens combattants a annoncé qu'un accord de principe était intervenu avec la province de l'Ontario concernant la négociation de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants géré par le Ministère et situé à Ottawa ainsi que la cession à l'hôpital Perley de 50 lits pour les soins prolongés des anciens combattants qui étaient hébergés au Centre médical de la Défense nationale.

Employés honorés

En mai 1987, six employés des Affaires des anciens combattants sont devenus les premiers récipiendaires du nouveau «Certificat d'attestation de mérite du Ministre» pour souligner leur service exceptionnel. Les nominations pour cette récompense étaient ouvertes aux employés de tous les niveaux de classification ne faisant pas partie de la catégorie de gestion.

De plus, on a créé de nouvelles épinglettes pour les employés des Affaires des anciens combattants. Une épinglette en argent est destinée aux employés qui travaillent au sein du Ministère depuis un an et une épinglette en or pour ceux qui y ont servi pendant dix ans ou plus.

Changements organisationnels

La réorganisation du Ministère qui a commencé en 1985 a été mise au point en 1987-1988 avec la création de la Direction générale des services organisationnels qui relève du Sous-ministre. Cette Direction générale comprend les principales activités de planification, de législation et d'évaluation du Ministère. La Direction générale est également chargée du Secrétariat du Ministère qui faisait auparavant partie du Secteur des opérations. La Direction générale des communications, auparavant appelée Affaires publiques, et qui faisait partie du Secteur des opérations, relève maintenant également du Sous-ministre tout comme la Direction générale de la vérification.

De plus, on a apporté deux modifications au sein du Secteur des programmes. On a d'abord créé une nouvelle Direction générale des Affaires intergouvernementales destinée à mettre au point des stratégies de négociation et à participer aux négociations avec les provinces, les ministères fédéraux et les gouvernements étrangers, ainsi qu'avec le secteur privé. On a également constitué la Direction générale consultative des professionnels de la santé qui offre des services de consultation de professionnels de la santé et qui remplit les fonctions de consultation médicale en matière de pensions. Enfin, on a créé la Direction des services de sécurité qui fait partie du Secteur de l'administration afin de souligner l'importance de sauvegarder les renseignements personnels sur les clients et pour la mise au point de la nouvelle politique sur la sécurité partout au gouvernement.

Ces changements n'ont pas entraîné une augmentation du personnel de l'Administration centrale.

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

L'honorable Gerald Merrithew, C.P., député
Ministre des Affaires des anciens combattants
Ottawa (Ontario)

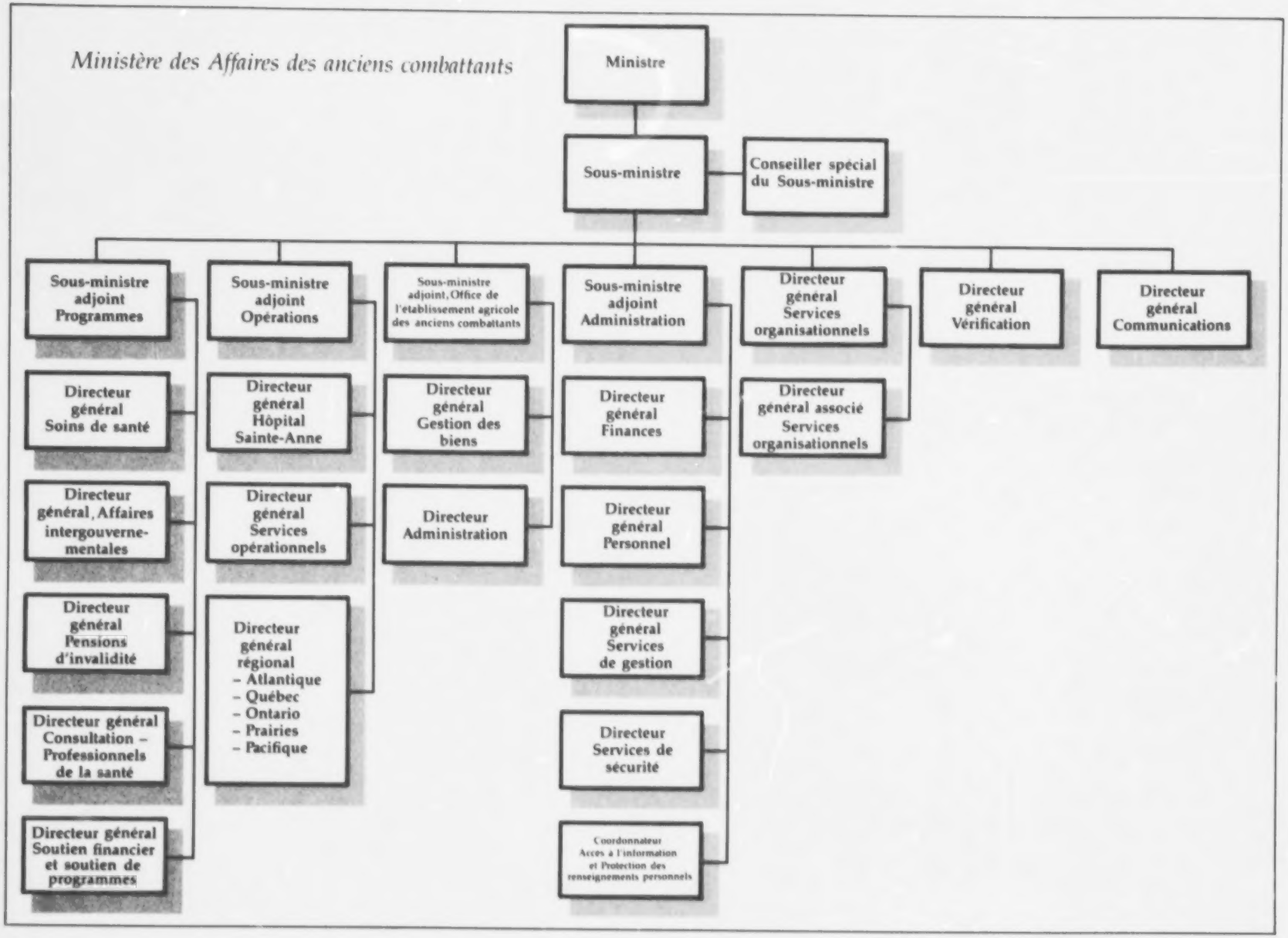
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 1988.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

David Broadbent

Ottawa, le 15 septembre 1988


Ministère des Affaires des anciens combattants
Ministre
Sous-ministre
Conseiller spécial du Sous-ministre
Sous-ministre adjoint Programmes
Sous-ministre adjoint Opérations
Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants
Sous-ministre adjoint Administration
Directeur général Services organisationnels
Directeur général Vérification
Directeur général Communications
Directeur général Soins de santé
Directeur général Hôpital Sainte-Anne
Directeur général Gestion des biens
Directeur général Finances
Directeur général associé Services organisationnels
Directeur général, Affaires intergouvernementales
Directeur général Services opérationnels
Directeur Administration
Directeur général Personnel
Directeur général Pensions d'invalidité
Directeur général régional
- Atlantique
- Québec
- Ontario
- Prairies
- Pacifique
Directeur général Services de gestion
Directeur général Consultation – Professionnels de la santé
Directeur Services de sécurité
Directeur général Soutien financier et soutien de programmes
Coordonnateur Accès à l'information et Protection des renseignements personnels

Ministère des Affaires des anciens combattants

Introduction

Le mandat des Affaires des anciens combattants est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et de rendre hommage à ceux qui ont donné leur vie au cours d'un tel service.

On estime qu'il y a, en 1988, 644 000 anciens combattants et anciennes combattantes au Canada. Ceux et celles qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale ont maintenant 80 ans ou plus. La moyenne d'âge de ceux et de celles qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale est maintenant de 68 ans, tandis que ceux et celles qui ont servi en Corée arrivent maintenant à la fin de la cinquantaine.

Étant donné que la population des anciens combattants avance en âge, l'objectif du Ministère est de répondre aux besoins changeants des anciens combattants de la façon la plus efficace possible. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui permet aux anciens combattants de continuer à vivre dans leur foyer et au sein de leur collectivité est un exemple de ce que l'on fait à cet égard. Les Affaires des anciens combattants entendent continuer dans cette voie et, par le fait même, à donner l'exemple dans le domaine de l'élaboration des programmes qui seront de plus en plus nécessaires au fur et à mesure que le nombre de personnes âgées augmentera.

Le Ministère reste toujours fidèle à son engagement qui est de rappeler le souvenir et d'honorer la mémoire des Canadiens morts à la guerre en donnant leur vie pour que nous puissions jouir de la paix et de la liberté dans notre pays.

Le Ministère se compose de quatre secteurs chargés de la prestation de services et de programmes: Programmes, Opérations, Administration et Office de l'établissement agricole des anciens combattants, ainsi que de trois directions générales: Services organisationnels, Communications et Vérification, comme on l'indique dans l'organigramme à la page opposée.

Secteur des programmes

Le nouveau nom «Secteur des programmes» est entré en vigueur vers la fin du mois de novembre 1987 et remplace l'appellation «Secteur des pensions, des programmes sociaux et de santé».

Le Secteur des programmes est chargé de la planification des programmes de services sociaux et de santé destinés aux anciens combattants. Le Secteur instaure l'élaboration de programmes et établit la politique et les normes pour la réalisation des programmes qui sont ensuite entrepris par le Secteur des opérations. De plus, le Secteur est chargé de la distribution des prestations de pension d'invalidité. Enfin, par l'intermédiaire de la nouvelle Direction générale des affaires intergouvernementales mise sur pied en octobre 1987, le Secteur négocie des ententes de soins de santé avec d'autres gouvernements, ainsi qu'avec le secteur privé.

Direction générale des pensions d'invalidité

La Direction générale des pensions d'invalidité est chargée de la distribution de nombre de services liés au Programme des pensions d'invalidité.

Décisions et prestations non médicales

On a délégué à la Direction générale certains pouvoirs pour rendre des décisions ayant trait aux prestations non médicales accordées en vertu de la Loi sur les pensions. Les demandes de pension d'invalidité ont augmenté de 13 p. 100 comparativement à l'année dernière et ont été traitées par le même nombre d'employés, sans qu'il n'y ait de conséquences néfastes sur la rapidité et la qualité du travail. En améliorant les fonctions ayant trait à la manutention et au courrier, le temps nécessaire pour préparer les exposés de cas a été réduit de 57 à 33 jours. Les demandes concernant les prestations non médicales ont augmenté de 17 p. 100, mais il n'y a eu aucun retard dans le traitement de ces demandes.

Par suite d'une décision d'interprétation du Conseil de révision des pensions, on a étudié 600 demandes concernant des enfants invalides. De ce nombre, 125 ont été présentées à la Commission pour fins de rétablissement des prestations.

Plus de 1 000 comptes administrés ont été examinés et présentés à la Commission, ce qui a entraîné le paiement de 20 millions de dollars aux bénéficiaires.

On a procédé à une étude pour examiner les frais de comparution des personnes qui doivent témoigner lors d'auditions des Comités d'examen et d'évaluation. On pourra ainsi payer de façon plus équitable les frais des témoins et des médecins et respecter l'application de normes à l'échelle nationale.

Services de pensions

L'une des principales responsabilités de la Direction générale est de promulguer les décisions de la Commission. Au cours de l'exercice 1987-1988, le processus de promulgation a été encore simplifié. Bien que le nombre total des promulgations ait diminué comparativement à l'année précédente (41 181 comparativement à 49 325) parce que certaines des promulgations ont été déléguées aux bureaux de district, le délai de traitement des demandes a par ailleurs été réduit dans une plus grande proportion.

Services de distribution des prestations

La Direction générale est chargée du calcul, de la vérification et de la distribution des prestations des pensions accordées aux anciens combattants, aux pensionnés pour invalidité et à leur famille, et elle débourse ainsi 800 millions de dollars par année en prestations. Au cours de l'exercice 1987-1988, on a amélioré les services aux anciens combattants en augmentant l'efficacité: la productivité a augmenté de 13,5 p. 100 tandis que le nombre d'employés est demeuré stable.

Au cours de l'année, on a commencé à procéder à des améliorations importantes du système de distribution des prestations. Cela permettra de simplifier le processus d'introduction et de vérification des données et de réduire le temps nécessaire pour apporter des modifications aux comptes des clients. On a établi un prototype pour déterminer quelle serait la meilleure combinaison d'ordinateurs et d'accessoires. Le travail de conception détaillée est maintenant commencé. Les améliorations au système d'introduction et de vérification des données en direct devraient être en place au cours de l'année qui vient et on examinera alors la faisabilité d'instaurer un système en direct de données historiques et de calcul automatisé des prestations.

Services aux pensionnés	1986-87	1987-88
Exposés de cas et précis médicaux	15,540	16,669
Demandes de prestations supplémentaires	46,000	54,011
Promulgations	46,074	41,181
Correspondance	5,159	4,031
Chèques émis	1,653,000	1,666,346
Opérations de paie	112,000	127,704
Correspondance ministérielle et autre	5,159	4,031
Demandes de renseignements téléphoniques	13,011	13,027
Demandes de renseignements (Ministérielles, générales et téléphone)	11,308	13,195

TABLEAU 1
Services aux pensionnés

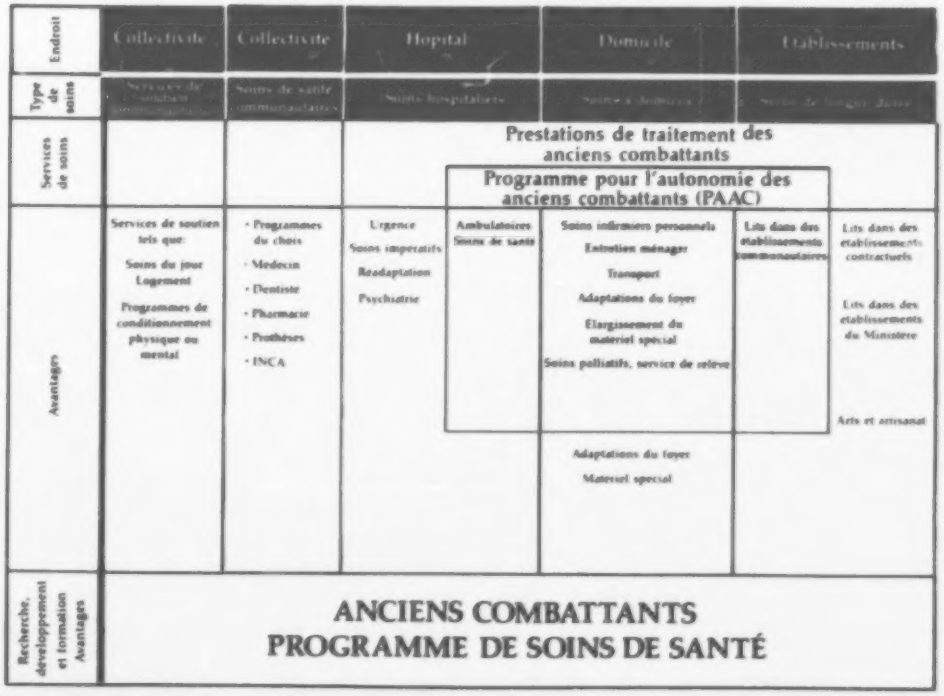
Direction générale des soins de santé

Cette Direction générale met au point des services et des prestations de programme destinés à aider les anciens combattants à rester autonomes et en santé. La politique qui touche directement la distribution des prestations est transmise au Secteur des opérations.

Les effets du vieillissement sur les anciens combattants, dont plusieurs souffrent de blessures de guerre, ont fait que ce programme a connu la croissance la plus rapide au sein du Portefeuille. Les Affaires des anciens combattants offrent ou achètent une gamme variée de services de santé et de services à domicile fournie par des professionnels ou des organisations de la collectivité. En 1987-1988, les coûts relatifs aux soins de santé, comprenant les frais d'administration, ont été de 334 979 000 $.

Continuum de soins

FIGURE 1



Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

L'objectif premier du PAAC est d'aider les anciens combattants admissibles à continuer à vivre dans leur propre demeure. Lorsque cela n'est plus possible, le PAAC assure la prestation de soins dans un établissement situé dans la collectivité de l'ancien combattant ou à proximité de celle-ci de sa famille et de ses amis.

Le 1er janvier 1988, on a élargi les critères d'admissibilité au programme pour quelque 64 500 anciens combattants. Les anciens combattants de ce groupe ont servi sur un théâtre de guerre et sont appelés des «quasi-bénéficiaires», ce qui veut dire qu'ils recevraient une allocation d'ancien combattant si eux-mêmes ou leur conjoint ne touchaient pas des prestations de sécurité de la vieillesse.

L'administration du PAAC a fait l'objet d'une étude au cours de 1987-1988, et on a apporté des modifications permettant aux conseillers de prendre des décisions lorsque l'ancien combattant a besoin de services de base comme l'entretien de terrain. On procédera à d'autres rationalisations administratives en 1988-1989 de sorte à faire une plus ample utilisation des techniques informatiques.

Au 31 mars 1988, un total de 24 766 anciens combattants bénéficiaient des avantages offerts dans le cadre du PAAC au coût de 31,3 millions de dollars. Tous, à l'exception de 1 126 d'entre eux, bénéficiaient de ces avantages dans leur propre demeure.

TABLEAU 2
Programme pour l'autonomie des anciens combattants
Sommaires des activités et des dépenses au 31 mars 1988

Service	Nombre de services en vigueur	Dépenses du programme
Soins en établissement pour adultes	488	3,292,985 $
Soins intermédiaires en maison de repos	638	5,093,318
Soins à domicile		
Soins directs	276	444,771
Soins personnels et aide aux malades	1,376	1,218,440
Entretien ménager	21,421	14,894,588
Entretien du terrain	21,536	6,069,318
Soins ambulatoires	95	21,008
Transportation sociale	1,562	253,951
TOTAL	47,392	31,288,379 $

Nota: Une personne peut recevoir plus d'un service. Au 31 mars 1988, il y avait 24,766 clients recevant au total 47,392 services.

Système de comptabilisation des traitements (SCT)

Depuis le 1er juin 1987, le Ministère a conclu une entente avec *Green Shield Prepaid Services Inc.* pour le paiement de certains traitements pour les anciens combattants de la province de l'Ontario. Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) pourrait éventuellement être utilisé dans d'autres provinces.

Il s'agissait là de l'extension d'une entente distincte avec *Green Shield* entrée en vigueur en avril 1986 concernant le paiement des comptes de pharmacie (Système de traitement des comptes de pharmacie ou STCP). Le Système de traitement des comptes de pharmacie a été évalué en 1987 et on a constaté qu'il s'agissait d'une amélioration par rapport aux systèmes internes pour ce qui est des services aux clients et de la rapidité de paiement des comptes. Un service semblable pour le paiement des comptes de pharmacie existe dans les provinces de l'Atlantique par l'intermédiaire de la Croix Bleue.

Soins en établissement

Un client admissible qui a besoin de soins en établissement sera hébergé dans un des établissements suivants:

- un établissement appartenant au Ministère et géré par celui-ci;
- un établissement provincial, par l'intermédiaire d'une entente intervenue entre la province et le gouvernement du Canada; ou
- un établissement local en vertu du programme du «choix de l'hôpital» ou du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Établissements du Ministère et établissements contractants

Les ententes initiales prévoyaient 4 536 lits dans les établissements contractants provinciaux. De ce nombre, 1 360 lits étaient destinés aux soins actifs et sont maintenant rarement utilisés. L'utilisation totale réelle en octobre 1987, était tombée à 2 941 lits étant donné que de nombreux établissements étaient conçus pour des personnes qui nécessitaient peu de soins et que ces établissements ne convenaient plus aux besoins des anciens combattants plus âgés. Le coût des lits dans les établissements contractants, soit dans 26 hôpitaux et établissements pour soins de longue durée à travers le Canada était de 84 636 000 $ en 1987-1988.

À la même date, les 1 110 lits occupés dans des établissements appartenant au Ministère étaient répartis de la façon suivante:

Hôpital Sainte-Anne/ Foyer Senneville (Montréal)	919
Foyer Rideau pour anciens combattants (Ottawa)	126
Foyer pour anciens combattants à Saskatoon	65

Le coût des soins dans les établissements du Ministère de 1987-1988 était de 64 686 000 $.

Hôpital Parkwood – En août 1987, on a commencé la construction de la nouvelle aile *Western Counties* de l'hôpital Parkwood à London (Ontario). Cette aile fournira, avec un équipement à la fine pointe de la technologie, 170 lits pour les anciens combattants lorsqu'elle sera terminée vers la fin de 1988.

Centre Deer Lodge – La seconde phase de la construction d'un projet d'agrandissement de 40 millions de dollars du Centre Deer Lodge à Winnipeg a commencé en 1987. Lorsqu'il sera terminé, cet établissement comprendra une nouvelle tour pour les soins personnels comprenant 200 lits, et 233 lits pour les soins prolongés dont 155 seront réservés aux anciens combattants. Le Centre continuera d'être à l'avant-garde des soins gériatriques au Manitoba.

Veterans Memorial Building – Centre médical Camp Hill – Le *Veterans Memorial Building* (35 millions de dollars) du Centre médical Camp Hill à Halifax a été inauguré officiellement en octobre 1987. Il comprend 200 lits pour les soins de longue durée pour les anciens combattants. Cet établissement constituera un centre important de gérontologie en Nouvelle-Écosse. Les anciens combattants et tous les autres aînés sans distinction pourront en bénéficier.

Maison Paul-Triquet – Ce centre pour soins de longue durée qui compte 64 lits pour les anciens combattants a été inauguré officiellement en novembre 1987. Situé dans la ville de Québec, il comprend une unité de 16 lits spécialisée dans le traitement et la recherche concernant la maladie d'Alzheimer et d'autres maladies semblables.

Centre George Derby – Le nouveau Centre George Derby à Burnaby en Colombie-Britannique a ouvert ses portes en mai 1988 et comprendra 300 lits pour les soins de longue durée pour les anciens combattants.

Établissements locaux

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offre la possibilité d'être soigné dans des établissements locaux. Les soins peuvent être prodigués dans des résidences pour adultes ou dans des maisons de repos. En 1987-1988, il en a coûté 8 368 000 $ pour prodiguer des soins à 1 126 anciens combattants dans des établissements locaux.

Étude sur les lits pour les soins de longue durée

Au cours de 1987-1988, on a achevé une étude importante concernant les besoins de lits pour les soins de longue durée pour les anciens combattants au cours des 30 prochaines années.

Prestations de traitement

Les clients admissibles peuvent obtenir des soins médicaux payés par le Ministère dans n'importe quel hôpital local ou bureau du professionnel de leur choix. Ce programme a suivi l'évolution du domaine des soins de santé. Dans les groupes de professionnels dont les services sont offerts, on retrouve notamment: les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les prothésistes, les orthésistes, les infirmières, les chiropraticiens, les denturologistes, les podiatres, les pédicures, les physiothérapeutes, les audiologistes et les optométristes.

On offre également une gamme variée de matériel spécial et des adaptations au domicile pour compenser les invalidités ou les effets du vieillissement.

Institut national canadien pour les aveugles

En 1987-1988, le contrat des services aux clients et des services de bibliothèque offerts par l'INCA aux anciens combattants aveugles a coûté 62 377 $. On a conclu un contrat distinct de 41 058 $ avec l'Association *Sir Arthur Pearson* qui a offert des services de représentation aux anciens combattants aveugles.

De plus, au cours de 1986-1987, les Affaires des anciens combattants ont signé une entente avec l'INCA par laquelle ses conseillers rendront visite aux anciens combattants malvoyants afin de déterminer s'il est possible de les aider à vivre de façon plus autonome.

Société canadienne de la Croix-Rouge – Artisanat

Le Ministère et la Croix-Rouge ont travaillé conjointement pendant plus de 40 ans pour offrir un programme d'artisanat aux anciens combattants placés en établissement. Une étude conjointe du programme, réalisée en 1986, a conduit à un certain nombre de recommandations qui sont en

voie d'être mises en application. En 1987-1988, les dépenses connexes ont été de 2 118 353 $.

Services directs aux clients

L'un des objectifs de la Direction générale des soins de santé est celui des services directs aux clients. Elle peut ainsi approuver le paiement des services prévus en vertu du Règlement sur le soin des anciens combattants aux anciens combattants qui ne sont pas autrement admissibles. Elle peut autoriser le paiement de soins de santé pour des besoins exceptionnels, selon des critères spécifiques concernant leur revenu. Les limites inscrites peuvent être dépassées pour des motifs humanitaires et dans le but de rentabiliser le service. En 1987-1988, on a examiné 225 demandes. De plus, la Direction générale a rendu 34 décisions à l'égard de demandes de matériel spécial et de modifications domiciliaires.

Révision des décisions

Un client qui n'est pas satisfait d'une décision rendue par un bureau de district concernant une demande de prestations de soins de santé ou de traitements, peut demander une révision de la décision par le bureau régional. S'il n'est toujours pas satisfait, le client peut demander une révision par l'Administration centrale. En 1987-1988, la Direction générale des soins de santé a procédé à 98 de ces révisions dont 53 p. 100 ont été approuvées.

Logements pour les anciens combattants

Les Affaires des anciens combattants continuent d'étudier les besoins de logements convenables et à des prix abordables pour les anciens combattants. Après le succès du *Veterans Memorial Project* à Vancouver qui est le résultat d'un effort de collaboration entre un groupe sans but lucratif, le gouvernement de la Colombie-Britannique, les Affaires des anciens combattants et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), un groupe de fonctionnaires des Affaires des anciens combattants et de la SCHL a été formé pour examiner les besoins de logements des anciens combattants.

Direction générale consultative des professionnels de la santé

Cette Direction générale a été instituée en février 1988 et elle est chargée des fonctions relatives aux professionnels de la santé et à la consultation médicale en matière de pensions. La Direction générale travaille étroitement avec les représentants de la Légion royale canadienne, des Amputés de guerre du Canada, d'autres organisations d'anciens combattants, de Santé et Bien-être social Canada et d'autres ministères du gouvernement.

Services des professionnels de la santé

On se concentre principalement sur les traitements et les soins de santé prodigués aux anciens combattants dans leur domicile ou dans des établissements du Ministère ou des établissements contractants. On offre des services professionnels intégrés de sorte que tous les programmes, services et méthodes concernant les soins de santé conviennent à une clientèle qui avance en âge.

Les initiatives actuelles comprennent la validation des normes et des critères pour les méthodes de soins infirmiers gériatriques, la qualité des soins prodigués dans les établissements contractants et le programme de sensibilisation des anciens combattants aux dangers possibles des médicaments.

Services de consultation médicale en matière de pensions

Ce groupe comprend 14 médecins qui prodiguent des avis et des conseils spécialisés à la Commission canadienne des pensions. Ils font des recommandations sur la pertinence médicale des demandes de pension

d'invalidité. De plus, ils donnent une direction fonctionnelle des conseils aux médecins de district répartis dans 19 endroits à travers le pays.

Au cours de 1987-1988, le nombre de demandes de pension traitées par le personnel médical de la Direction générale a augmenté de plus de 20 p. 100; la plupart de ces demandes ont été présentées par le Bureau de services juridiques des pensions, la Légion royale canadienne et les Amputés de guerre du Canada.

La Direction générale a fourni à la Commission canadienne des pensions près de 14 000 avis médicaux et environ 5 000 évaluations d'invalidités. De plus, une actualisation et une modernisation de la Table des invalidités de la CCP et des directives médicales ont été achevées.

Direction générale du soutien financier et du soutien de programme

La Direction générale est chargée des politiques concernant l'administration de l'allocation d'ancien combattant et des programmes du Fonds de secours, de même que d'une gamme variée d'autres programmes destinés aux anciens combattants et aux personnes à leur charge.

Allocation d'ancien combattant

Le Programme des allocations aux anciens combattants prévoit le paiement d'une allocation aux personnes qui ont les états de service requis et qui satisfont à des exigences relatives à la résidence et qui, à cause de leur âge ou d'une incapacité ne peuvent subvenir entièrement à leurs besoins et ainsi leur revenu est jugé insuffisant après un examen. L'allocation est accordée aux anciens combattants qui ont servi dans les Forces armées canadiennes et dans celles du Commonwealth ou des pays alliés, et à des catégories particulières de civils qui ont secondé les Forces armées de près pendant la guerre. Les veufs, les veuves et les orphelins de ces anciens combattants ou civils peuvent eux aussi y avoir droit, et une allocation supplémentaire peut être versée à l'égard des enfants à charge.

Au 31 mars 1988, il y avait 68 478 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant, soit 9 514 de moins qu'au cours de l'exercice précédent, et 4 180 bénéficiaires de l'allocation de guerre pour les civils, soit 228 de moins. Le total des dépenses pour les AAC/AGC s'élevait à 365 618 000 $ en 1987-1988 comparativement à 425 443 908 $ en 1986-1987.

Les fonctions de révision et de contrôle de la qualité des demandes d'AAC/AGC qui incombaient auparavant à la Commission des allocations aux anciens combattants sont maintenant dévolues au Ministère. Cela permettra d'assurer une administration uniforme du programme à l'échelle nationale et d'établir un service centralisé garantissant l'uniformité de la distribution des services.

Au cours de 1987-1988, on a apporté deux changements importants à l'administration du programme d'AAC. On a mis au point une interface des systèmes avec Santé et Bien-être social Canada et on a instauré une méthode systématique de vérification du revenu avec Revenu Canada. Ces changements ont permis d'effectuer les paiements avec plus d'exactitude et de mettre au point un système plus simple et plus efficace pour les clients, de réduire le nombre des trop-payés et des paiements insuffisants et de réaliser des économies importantes au chapitre des années-personnes.

	Nombre de titulaires au 31 mars 1988	Dépenses
	Nombre	$
Allocations d'anciens combattants	68,478	344,291,017.71
Allocations de guerre pour les civils	4,180	21,326,722.26
TOTAL	72,658	365,617,739.97

TABLEAU 3
Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils 1987-1988

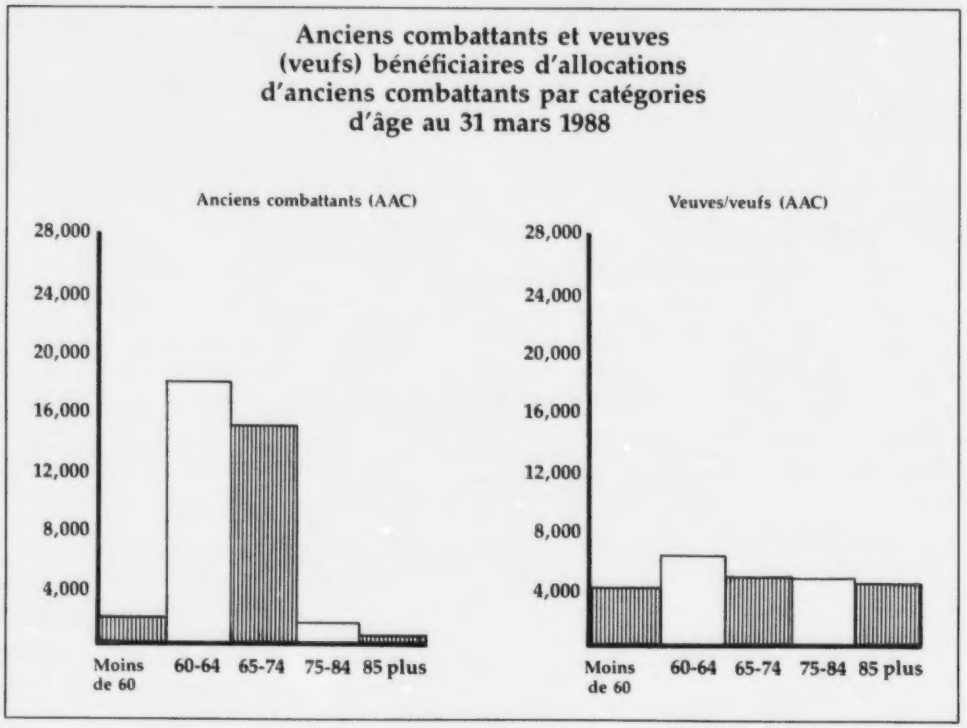


FIGURE 2

TABLEAU 4
Nombre de titulaires d'allocations d'anciens combattants, réparti suivant les guerres au 31 mars 1988

Service	Anciens combattants	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Campagne du Nord-Ouest	–	1	–	1
Guerre sud-africaine	2	23	–	25
Première Guerre mondiale	1,058	8,204	15	9,277
Seconde Guerre mondiale	36,368	18,526	400	55,294
Service aux deux guerres	62	318	–	380
Contingents spéciaux	2,895	575	31	3,501
TOTAL	40,385	27,647	446	68,478

Comprend 11,060 titulaires des Forces alliées.

TABLEAU 5
Allocations de guerre pour les civils, réparties selon le service, en vigueur au 31 mars 1988

Service	Civils	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Détachement des auxiliaires volontaires, PGM	1	4	–	5
Personnel de la marine marchande, SGM	2,311	1,205	14	3,530
Pompiers volontaires, SGM	2	4	–	6
Membres des services d'assistance sociale, SGM	6	–	–	6
Équipages des vols transatlantiques, SGM	5	–	–	5
Forestiers de Terre-Neuve, SGM	296	319	5	620
Civils touchant une pension de guerre	3	5	–	8
TOTAL	2,624	1,537	19	4,180

TABLEAU 6
Taux des allocations d'anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils du 1er janv. 1978 au 31 mars 1988

Date d'entrée en vigueur	Anciens combattants et conjoints survivants				Supplément pour chaque enfant	Orphelin
	Célibataire		Personne mariée			
	Voyant	Aveugle	Voyant	Aveugle		
	$	$	$	$	$	$
1er janvier 1978						
Taux mensuel	253.28	258.63	432.08	437.41	65.57*	183.00**
Facteur-revenu	293.28	308.63	502.08	517.41	65.57	193.95
1er janvier 1979						
Taux mensuel	279.62	286.34	477.17	483.88	71.47*	200.65**
Facteur-revenu	319.62	336.34	547.17	563.88	71.47	211.60
1er janvier 1980						
Taux mensuel	308.68	316.92	526.93	535.15	77.96*	219.48**
Facteur-revenu	348.68	366.92	596.93	615.15	77.96	230.43
1er janvier 1981	396.95	417.17	674.15	694.33	86.39*	252.78
1er janvier 1982	458.13	480.92	772.16	795.35	97.33*	283.62
1er janvier 1983	515.95	541.08	864.88	889.95	107.32*	316.24
1er janvier 1984	553.16	579.60	922.30	948.69	112.91*	338.38
1er janvier 1985	654.45	681.86	993.66	1,021.01	117.03*	350.72
1er janvier 1986	681.69	710.25	1,035.03	1,063.52	121.91*	365.32**
1er janvier 1987	710.78	740.55	1,079.20	1,108.90	127.12	380.90
1er janvier 1988	742.57	773.67	1,127.46	1,158.48	132.80	397.93

* Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'enfant en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.
**Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'orphelin en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.

TABLEAU 7
Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants de 1977-1978 à 1987-1988

Année	Nombre de titulaires au 31 mars, chaque année	Dépenses
	Nombre	$
1977-78	90,763	204,668,050.50
1978-79	90,198	224,139,283.18
1979-80	89,628	242,516,401.00
1980-81	90,072	283,427,311.00
1981-82	86,460	330,891,396.00
1982-83	82,745	370,362,207.00
1983-84	84,225	402,306,806.02
1984-85	83,872	442,568,414.18
1985-86	79,307	430,609,961.38
1986-87	77,992	402,523,351.57
1987-88	68,478	344,291,017.71

TABLEAU 8
Dépenses et bénéficiaires d'allocations de guerre pour les civils* de 1977-1978 à 1987-1988

Année	Nombre de titulaires au 31 mars, chaque année	Dépenses $
1977-78	4,458	11,310,500.50
1978-79	4,464	12,428,001.82
1979-80	4,445	12,944,677.00
1980-81	4,446	13,218,525.51
1981-82	4,344	16,281,927.00
1982-83	4,306	17,988,400.00
1983-84	4,413	19,395,016.04
1984-85	4,485	22,314,503.89
1985-86	4,519	23,295,744.69
1986-87	4,408	22,920,557.02
1987-88	4,180	21,326,922.26

*Civils: ceux qui ont accompli un service étroitement lié à celui des Forces armées.

Fonds de secours

Le Fonds de secours accorde des prestations pouvant aller jusqu'à 500 $ par année aux bénéficiaires de l'allocation qui sont autrement incapables de faire face à des situations d'urgence. Durant l'exercice écoulé, 7 189 demandes ont été approuvées, soit une diminution de 274 comparativement à 1986-1987, dont le coût total s'est élevé à 2 307 000 $. Le plus souvent, les demandes d'aide avaient trait à la santé, au logement, aux vêtements et à l'acquisition d'appareils essentiels.

TABLEAU 9
État récapitulatif des dépenses en vertu du Fonds de secours 1987-1988

Service	Nombre de subventions uniques	Dépenses $
Logement	733	260,642
Vêtements	44	13,841
Soins	3,824	1,001,134
Appareils ménagers de base	1,553	666,642
Mobilier	206	83,153
Autres	829	281,407
Total 1987-1988	7,189	2,306,819
Total 1986-1987	7,463	2,370,193

Soldats de retour au pays et assurance des anciens combattants

Les programmes de l'assurance des soldats de retour au pays et de l'assurance des anciens combattants offrent une assurance-vie aux anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales qui peuvent ne pas être admissibles à une telle assurance auprès des compagnies privées. Les deux programmes comptent environ 10 300 polices qui sont toujours en vigueur et qui avaient une valeur nominale d'environ 31 600 000 $ au 31 mars 1988.

Au cours de l'exercice 1987-1988, il y a eu 66 demandes de prestations de décès en vertu de la Loi de

l'assurance des soldats de retour au pays pour une valeur nominale de 153 895 $. Une police émise en vertu de cette même Loi, d'une valeur nominale totale de 4 680 $, a été rachetée durant la même période. Au 31 mars 1988, on comptait 336 de ces polices en vigueur, représentant une obligation totale de 724 326,19 $.

Au cours de la même période, des prestations de décès ont été versées en vertu de la Loi sur l'assurance des anciens combattants à l'égard de 398 polices, d'une valeur nominale totale de 1 133 582 $ et 117 polices, d'une valeur nominale de 279 407 $, ont été rachetées. Au 31 mars 1988, il restait 9 912 polices en vigueur, soit une obligation totale de 30 903 886,50 $.

Solde créditeur au 31 mars 1987			**$22,868,431.22**
Versements initiaux (Indemnités de décès)	**$1,133,581.89**		
Rentes	**46,018.35**		
Valeurs de rachat en espèces	**279,406.68**		
Trop-payés de primes remboursés	**5,288.76**	**$1,464,295.68**	
Intérêts de primes en retard	**–**		
Primes reçues	**195,104.89**		
Rajustement actuariel	**538,957.71**	**734,062.60**	**730,233.08**
Solde créditeur au 31 mars 1988			**$22,138,198.14**

TABLEAU 10
Fonds de l'assurance des anciens combattants au 31 mars 1988

Solde créditeur au 31 mars 1987			**$1,016,707.79**
Versements initiaux (Indemnités de décès)	**$153,894.82**		
Rentes	**11,029.33**		
Valeurs de prestations d'invalidité	**125.78**		
Valeurs de rachat en espèces	**4,680.00**		
Paiement en vertu de l'article 10 (Loi de l'ASRP)	**–**		
Trop-payés de primes remboursés	**19.40**	**$169,749.33**	
Primes reçues	**–**		
Rajustement actuariel	**10,010.33**	**10,010.33**	**159,739.00**
Solde créditeur au 31 mars 1988			**$856,968.79**

TABLEAU 11
Fonds de l'assurance des soldats de retour au pays au 31 mars 1988

Fonds en fiducie

Conformément aux désirs des donateurs ou des testateurs, le Portefeuille administre quarante fonds fiduciaires qui totalisaient environ un million de dollars au 31 mars 1988. Ces fonds sont détenus à des fins déterminées dans le Trésor. L'intérêt est versé chaque année selon le solde mensuel minimum conformément aux taux établis par le ministre des Finances. Une liste des fonds fiduciaires figure au Tableau 12.

Comptes administrés

Le Ministère administre également environ 2 600 comptes d'une valeur de 35 millions de dollars pour les anciens combattants, ou leurs familles, qui ont de la difficulté à gérer leurs finances et environ 500 comptes de succession évalués à un million de dollars.

Examen de la gestion des fonds en fiducie

En octobre 1987, on a procédé à un examen exhaustif des comptes administrés, des successions des anciens combattants et des fonds fiduciaires de charité. La première phase de l'examen a permis d'améliorer les méthodes financières dont certaines sont maintenant en vigueur. On devrait avoir terminé la création d'un inventaire au cours du prochain exercice financier. En réponse aux observations du Vérificateur général concernant les fonds en fiducie, les autres changements comprendront notamment la réalisation d'une analyse de la politique, des questions juridiques et organisationnelles qui permettront de mettre au point des politiques et des méthodes actualisées d'administration des fonds en fiducie.

TABLEAU 12
Fonds en fiducie
1er avril 1987 – 31 mars 1988

Nom	Solde au début 1 avril 1987	Intérêts reçus	Autres montants touchés	Déboursés	Solde 31 mars 1988
Prisonniers de guerre Extrême-Orient (Seconde Guerre mondiale)	26,822.11	5,346.90		1,177.50	30,991.51
Hôpital de district	44,454.88	*	6,953.79	44,445.51	6,963.16
Fonds Pritchard Griffin	2,581.33	436.19			3,017.52
Fonds Elizabeth Mabel Harris	8,769.48	13,161.64	170.00	20,501.12	1,600.00
Fonds Greer	70,299.03	1,486.91	256.46	13,925.49	58,116.91
Hôpital (Sainte-Anne)	53,496.76	*	21,260.85	20,037.79	54,719.82
Centre médical Sunnybrook	25,670.31	831.49	52,580.81	54,907.07	24,175.54
Fonds fiduciaires I - London	5,997.02	186.64	5,694.72	7,442.22	4,436.16
Service auxiliaire - Regina	2,144.87	*	1,390.00	1,590.00	1,944.87
Fonds fiduciaires des résidents	27.04	*	49,621.71	27.04	49,621.71
Prestations spéciales	22,400.39	*	19,321.48	20,127.92	21,593.95
Harold Cruise	22,744.52	*	1,075.00	2,022.14	21,797.38
MSST — Fonds fiduciaires	124,956.68	*	8,895.00	3,890.31	129,961.37
Services sociaux - Vancouver	5,173.76	*	321.04	833.98	4,660.82
Henry White	10,641.10	*	1,175.00	3,261.96	8,554.14
Fonds de la cantine	55,840.60	*	1,078,255.24	1,067,503.47	66,592.37
Fonds fiduciaires des services de guerre	5,133.67	831.21	116,882.87	7,780.81	115,066.94
Fonds fiduciaires des anciens combattants canadiens	8,312.72	556.50	3,821.45	8,294.50	4,396.17
Robert E Machin	8,820.27	*	800.00		9,620.27
Laura Ann Hart	152,532.65	11,420.88			163,953.53
Fonds Florence Martineau	9,218.95	*	940.35		10,159.30
Fonds de secours des anciens combattants	279,034.77	*	61,714.20	71,076.42	269,672.55
22 comptes	945,072.91	34,258.36	1,431,129.97	1,348,845.25	1,061,615.99
18 comptes divers	4,243.30	55.64	14,748.22	18,661.00	386.16
Total 40 comptes	949,316.21	34,314.00	1,445,878.19	1,367,506.25	1,062,002.15

* Intérêts dus au 31 mars 1988 mais non crédités avant la fin de l'exercice.

Aide aux étudiants

L'aide aux étudiants est accordée en vertu de la Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation). Un enfant pour lequel une aide a été approuvée reçoit une allocation mensuelle de 115,38 $ jusqu'à ce qu'il ait 21 ans et de 451,75 $ jusqu'à l'année scolaire pendant laquelle l'étudiant atteint l'âge de 30 ans. Les frais de scolarité peuvent également être payés jusqu'à concurrence maximale de 1 500 $ par année scolaire.

Au 31 mars 1988, un total de 412 étudiants recevaient de l'aide en vertu du programme. Plus de 8 000 étudiants ont bénéficié du programme depuis l'entrée en vigueur de la Loi en juillet 1953.

Région	Étudiants qui ont reçu de l'aide 1987-1988	Coûts annuels $
Atlantique	85	$161,856.84
Québec	93	95,513.35
Ontario	144	277,485.85
Prairies	79	115,917.18
Pacifique	70	78,917.94
TOTAL	471	$729,691.16

TABLEAU 13
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation). Étudiants inscrits par région 1987-1988

Formation des pensionnés

Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui, en raison de l'invalidité qui leur ouvre droit à une pension, ne peuvent plus poursuivre leurs occupations habituelles, peuvent recevoir une allocation pour obtenir une formation technique. L'aide accordée est une allocation mensuelle qui est rajustée à chaque trimestre. Des indemnités supplémentaires de subsistance sont versées aux bénéficiaires qui ont des personnes à charge et à ceux qui suivent des cours en dehors de leur lieu de résidence habituel. Un montant maximum de 800 $ peut également être versé pour le paiement des frais de scolarité et des livres. Au 31 mars 1988, 20 pensionnés recevaient une aide de ce programme.

Aide aux anciens combattants nécessiteux d'outre-mer

Des prestations sont versées aux anciens combattants canadiens ou aux personnes à leur charge qui sont établis au Royaume-uni, en sus des pensions et des allocations supplémentaires britanniques. Une indemnité équivalente qui s'élève actuellement à 76 $ par mois, est accordée aux anciens combattants canadiens ou aux personnes à leur charge qui habitent le continent européen.

Ce programme est administré par les représentants des Affaires des anciens combattants au Haut-Commissariat du Canada à Londres en Angleterre. En 1987-1988, il y a eu jusqu'à 266 bénéficiaires par mois, ce qui a représenté une dépense totale de 121 616 $.

Cette année, des changements ont été apportés à la méthode de paiement aux anciens combattants d'outre-mer. Ils reçoivent maintenant leurs paiements en livres sterling plutôt qu'en dollars canadiens ce qui leur permet d'éviter les caprices du taux de change et de recevoir les prestations maximales qui sont autorisées dans le cadre du programme. De plus, le Ministre a instauré un cadeau annuel de Noël de 25 livres sterling par ancien combattant. Ces cadeaux ne touchent en rien leur pension du gouvernement britannique.

Subventions d'aide

On verse environ 45 000 $ en subventions d'aide par année à la Légion royale canadienne, au Fonds de bienfaisance de l'armée, à la Société canadienne de l'ouïe, à l'Association canadienne des paraplégiques et à l'Association des anciens combattants canadiens du Royaume-Uni.

Programme de frais de funérailles et d'inhumation

En vertu du Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, le programme du Ministère prévoit le paiement des frais de funérailles et d'inhumation à l'égard des personnes admissibles, ainsi que de monuments funéraires de style militaire.

Le directeur de funérailles peut recevoir un certain montant pour les préparatifs d'exposition, pour un cercueil convenable et pour le transport local de la dépouille. Le montant à ce chapitre est passé de 1 200 $ à 2 000 $ en octobre 1987. Cette augmentation a ramené les taux du Ministère à ceux du ministère de la Défense nationale (MDN) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). On a également modifié les normes concernant les cercueils pour qu'elles correspondent à celles des deux autres ministères.

De plus, suite à la recommandation du Conseil du Trésor, à l'avenir, le Ministère mènera les consultations avec le MDN et la GRC pour négocier les augmentations.

Des indemnités supplémentaires peuvent être versées pour l'achat d'un lot et, sur demande, pour l'achat et la pose d'un monument funéraire d'un type approuvé par le Ministère. En 1987-1988, on a approuvé 1 523 demandes concernant des frais de funérailles et d'inhumation et on a versé 4 008 000 $ pour les frais de funérailles et d'inhumation, les stèles funéraires et l'entretien des terrains.

Fonds du Souvenir

Le Ministère paie également les frais de funérailles autorisés par le Fonds du Souvenir, une organisation privée instituée en vertu du Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*.

Le Fonds du Souvenir est un organisme non gouvernemental qui assure l'inhumation convenable de tout ancien membre des forces actives qui, à son décès, est sans ressources pour se prévaloir de funérailles et d'une inhumation convenables, et qui est autrement exclu des dispositions législatives appliquées par le Portefeuille.

Le Ministère garantit le paiement des frais de funérailles et d'inhumation, ainsi que celui d'une stèle funéraire convenable. Il assure également le paiement des dépenses de fonctionnement du Fonds du Souvenir. En 1987-1988, on s'est occupé d'un nombre total de 1 743 demandes et il en a coûté 3 339 000 $.

Le montant de l'aide pour les frais de funérailles par le Ministère au nom du Fonds du Souvenir a été majoré en octobre 1987 et il est passé de 1 200 $ à 2 000 $.

Projet d'examen de la fonction de perpétuation du souvenir

Le Ministère procède actuellement à un examen de toutes les activités de perpétuation du souvenir auxquelles le Canada participe afin d'établir des plans à long terme qui répondront aux besoins changeants. On examine les efforts du gouvernement et des groupes privés en vue de reconnaître, au Canada et à l'étranger, la contribution offerte par les militaires canadiens en temps de guerre. L'examen devrait être terminé en février 1989.

Direction générale des Affaires intergouvernementales

En octobre 1987, une nouvelle Direction générale des Affaires intergouvernementales a été créée au sein du Secteur des programmes. La Direction générale est chargée d'élaborer des stratégies de négociation et de participer aux négociations avec les provinces, les ministères fédéraux, les gouvernements étrangers et le secteur privé. Ces négociations portent sur les ententes-cadres relatives aux soins de santé avec des gouvernements provinciaux pour la prestation et la distribution de services et de soins de santé aux anciens combattants admissibles dans chaque province; la cession des établissements actuels du Ministère; toutes les modifications apportées aux treize ententes actuelles de cession d'hôpitaux; et les autres ententes et arrangements conclus avec les ministères, les gouvernements et le secteur privé.

Le 7 mars 1988, le ministre des Affaires des anciens combattants a annoncé la signature d'une entente de principe avec la province de l'Ontario en vue d'entreprendre les négociations pour céder à l'hôpital Perley le Foyer Rideau pour anciens combattants actuellement géré par le Ministère et situé à Ottawa, ainsi que 50 lits pour le soin prolongé des anciens combattants hébergés au Centre médical de la Défense nationale. L'hôpital Perley est un hôpital de réadaptation fonctionnelle et de soins de longue durée qui relève de la juridiction provinciale. On a également proposé la construction et le financement conjoint d'un établissement de 450 lits pour soins gériatriques pour remplacer l'édifice présentement occupé par l'hôpital Perley. Les anciens combattants pourraient occuper 250 de ces lits.

Secteur des opérations

Le Secteur des opérations, qui compte 5 bureaux régionaux et 32 bureaux de district situés un peu partout au pays, donne des services et des prestations aux anciens combattants et administre l'hôpital du Ministère situé à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et les foyers pour anciens combattants situés à Senneville (Québec), à Ottawa (Ontario) et à Saskatoon (Saskatchewan). Le Secteur est également chargé des opérations concernant les activités commémoratives ainsi que celles des citations et des décorations.

Compte tenu de la croissance rapide du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), la charge de travail a augmenté d'environ 16 000 bénéficiaires en mars 1987 à près de 25 000 bénéficiaires en mars 1988. Les bureaux régionaux et les bureaux de district ont ressenti les effets de cette remarquable augmentation. Des modifications et des rajustements modestes apportés au sein de ces bureaux de même qu'une diminution du nombre de comptes d'AAC qui est passé de près de 82 000 en mars 1987 à environ 73 000 un an plus tard, ont permis au personnel de faire face à l'augmentation de la demande de services en vertu du PAAC.

Deux initiatives ont été prises en vue d'accroître la sécurité et l'efficacité opérationnelle au sein du Secteur. On a mis en place le programme d'autorisation de sécurité des employés, afin d'accroître la protection des renseignements sur les clients et de diminuer le risque de pertes ou de dommages des appareils et du matériel. On a également amélioré divers systèmes informatiques et électroniques en vue d'accroître l'efficacité de l'ensemble des opérations et de réduire le temps de réponse donnée au client.

On a amélioré la prestation des services aux pensionnés invalides qui vivent en régions éloignées en négociant des ententes avec des médecins en vue de pratiquer des examens médicaux aux fins de la pension à des endroits situés plus près de la résidence des anciens combattants.

En 1987-1988, la Direction générale des affaires publiques et le Secrétariat du Ministère ont cessé de relever du Secteur des opérations pour appartenir dorénavant respectivement à la Direction générale des communications et à la Direction générale des services organisationnels.

Régions

Délais d'exécution

Toutes les régions ont amélioré de façon sensible les délais d'exécution des examens médicaux en 1987-1988. La plupart des bureaux de district respectent le délai de 30 jours fixé en matière d'examens médicaux.

Le bureau de district de Montréal a mené à bien un projet-pilote en vertu duquel un ancien combattant handicapé subit son examen médical le même jour de l'audition devant un Comité d'examen. Cette façon de procéder a permis de réduire le délai d'exécution de façon remarquable, c'est-à-dire que la moyenne par cas est passée de 93,3 jours à 8 jours. En 1988, tous les bureaux de district mettront en application une version modifiée du programme qui devrait diminuer les délais d'exécution de deux tiers.

Région du Pacifique

Le bureau de district de Penticton offre maintenant tous les services, et son personnel compte maintenant un médecin principal et du personnel de soutien.

Le nouveau Centre George Derby a ouvert ses portes, permettant ainsi de loger 300 anciens combattants. L'ouverture de ce centre a porté à 600 le nombre réel de lits pour malades ayant besoin de soins de longue durée dans la région du Pacifique.

Région des Prairies

De plus grands efforts ont été déployés pour mettre les programmes à la portée des anciens combattants vivant à l'extérieur des principaux centres et tout particulièrement des anciens combattants autochtones.

Les bureaux de district ont participé à un certain nombre d'activités commémoratives, par exemple, le premier service commémoratif Tommy Prince annuel tenu à Winnipeg et parrainé par l'Association des anciens combattants de la Corée.

Le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon dispense des soins de longue durée à 65 anciens combattants qui ont eu l'occasion de participer davantage aux opérations et à la programmation. De plus, on a commencé à rénover les installations et à y mettre des ajouts, afin d'améliorer la prestation des soins.

Région de l'Ontario

Comme c'est le cas dans toutes les régions, les clients de l'Ontario sont aux prises avec des problèmes multiples et variés liés au vieillissement. Pour répondre aux besoins de ses clients, la région de l'Ontario a commencé à élaborer et à mettre en

oeuvre un système complet de prestation des services en vue d'assurer une administration rentable des prestations et une gestion efficace des cas. Un Système intégré de gestion axé sur les clients (SIGAC) aide à atteindre ces objectifs. Le système articulé autour d'un micro-ordinateur facilite la gestion de la charge de travail des conseillers et la distribution des prestations.

L'Institut psychiatrique de l'hôpital Victoria, à London, a ouvert un bureau d'affaires à l'intention des anciens combattants qui y sont admis. La direction du Centre médical Sunnybrook et celle de l'hôpital Parkwood prévoient ouvrir des bureaux semblables pour servir les anciens combattants qui logent dans ces établissements.

Région du Québec

Les bureaux de district de Gatineau, de Sherbrooke, de Montréal et de Québec ont mené des campagnes de sensibilisation pour promouvoir les divers programmes et services du Ministère. Ces campagnes s'adressaient tout particulièrement aux anciens combattants qui vivent dans des régions rurales de la province. Intitulées «Opération-Services», ces campagnes ont été organisées conjointement avec la Légion royale canadienne. Elles ont été tenues à Montmagny, à Victoriaville, à Beauharnois, à Khanawake, à Rawdon et à Fort Coulonge.

Un autre programme a été mis en oeuvre conjointement avec la Légion royale canadienne pour familiariser les agents du Bureau d'assistance avec les programmes du Ministère et pour leur permettre de connaître les conseillers régionaux des divers bureaux de district.

Chaque année, les bureaux de district de Montréal et de Québec participent aux foires les plus importantes tenues dans leur région, tout particulièrement aux deux «Salons des aînés» qui se déroulent du 19 au 23 mai, à Montréal; et du 22 au 27 septembre, à Québec. Les conseillers sont présents lors de ces foires pour répondre aux questions portant sur une multitude de sujets.

Région de l'Atlantique

Le nombre de lits dans des établissements de soins utilisés en vertu du PAAC est passé à 312 en 1987-1988 de 188 qu'il était en 1986-1987. Au Cap-Breton, en Nouvelle-Écosse, le bureau de district de Sydney a créé un programme en vue de placer les anciens combattants qui ont des problèmes d'alcool chroniques dans des établissements spécialisés de la région.

L'augmentation de la charge de travail a entraîné des exigences plus grandes pour les conseillers des bureaux locaux. Le bureau sous-régional de Terre-Neuve a organisé, en collaboration avec les Services de l'éducation permanente de l'Université Memorial, un cours spécial d'une durée de deux semaines tenu à l'intention des conseillers de la région de l'Atlantique.

En août 1987, le Ministère et Santé et Bien-être social Canada ont conclu conjointement une entente avec l'hôpital régional de Saint-John, à Saint-John (Nouveau-Brunswick), en vertu de laquelle des services de prothèses seront dispensés aux anciens combattants admis dans des établissements de soins de longue durée de la collectivité.

L'équipe de soins infirmiers de la région de l'Atlantique a préparé un exposé spécial sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants présenté dans le cadre du 4e Colloque national des soins infirmiers en gérontologie tenu du 19 au 23 mai 1987, à Halifax (Nouvelle-Écosse). On indiquait dans cette présentation que le PAAC constituait un programme communautaire et on y réaffirmait auprès des travailleurs de la santé notre position en tant

que chef de file dans les domaines de la prestation des services de santé aux personnes âgées et des soins gériatriques.

Hôpital Sainte-Anne

Au cours de l'année, l'hôpital Sainte-Anne a assuré la prestation de soins en établissement de divers niveaux à environ 920 malades. De ce nombre, 139 étaient hospitalisés pour la première fois, 141 pour une deuxième fois et 145 sont décédés. Il y a eu également 232 malades qui ont dû être transférés dans d'autres hôpitaux pour recevoir des soins impératifs qui ne pouvaient être dispensés à l'hôpital Sainte-Anne.

En 1987-1988, l'hôpital Sainte-Anne a fourni 333 707 jours-malades et utilisé 1 140 années-personnes pour le soin des malades. L'hôpital a également dépensé environ 12 millions de dollars pour la nourriture, les fournitures médicales et générales, ainsi que pour l'entretien des immeubles.

L'hôpital a été agréé, et les visiteurs du Conseil canadien d'agrément des hôpitaux ont félicité le Ministère de garder en place des services hospitaliers à la fois bien structurés et bien organisés.

De nombreux changements importants ont eu lieu au niveau du personnel de l'équipe de gestion, notamment la nomination du Directeur du personnel, du Directeur des services auxiliaires, du Directeur général adjoint, du Directeur des soins infirmiers et du Directeur adjoint des services professionnels.

M^me^ Noella Bertrand a été nommée au poste d'ombudsman que vient de créer la direction de l'hôpital. Ce poste permet d'avoir en place un mécanisme de règlement des différends à la fois objectif et impartial lorsqu'il y a désaccord entre le malade, le personnel ou la direction. M^me^ Bertrand relève directement du sous-ministre adjoint, Opérations.

Au cours de 1987-1988, le personnel de l'hôpital a eu le plaisir d'accueillir de nombreux visiteurs importants qui ont montré un intérêt spécial pour les anciens combattants. Par exemple, le 11 novembre 1987, le poste radiophonique CJAD a diffusé directement de l'hôpital un programme d'une durée de 2 heures. En janvier 1988, les membres du Club de base-ball des Expos ont passé un après-midi à l'hôpital. Des membres de la Légion et des étudiants de niveau collégial rendent régulièrement visite aux malades hospitalisés et aux résidants du Foyer Senneville.

Divers

Ateliers d'artisanat des anciens combattants

Le Secteur gère deux ateliers d'artisanat des anciens combattants par l'intermédiaire des bureaux régionaux de l'Ontario et du Québec. L'un est situé à Toronto; l'autre, à Montréal. Ces ateliers embauchent des anciens combattants désavantagés et des personnes à leur charge aussi désavantagées pour fabriquer des symboles du Souvenir vendus exclusivement à la direction nationale de la Légion royale canadienne au prix coûtant. En 1987-1988, les ventes ont rapporté un montant brut d'environ 1,3 million de dollars.

Citations et décorations et documents de l'extérieur (Ottawa)

En 1987-1988, près de 6 000 médailles ont été émises pour la première fois et environ 6 000 autres médailles ont été remises en guise de remplacement. Le service a traité approximativement 17 000 demandes de documents médicaux et de documents de service liés aux anciens combattants.

Cimetières et monuments commémoratifs de champs de bataille

Le Ministère est chargé de l'entretien de l'aménagement paysager et des structures érigées dans les deux parcs situés en France, c'est-à-dire ceux de Vimy et de Beaumont-Hamel, de sept autres monuments situés en France et de quatre autres monuments érigés en Belgique. En vertu d'une entente conclue avec le Ministère, la *Commonwealth War Graves Commission* est le principal agent du Canada pour l'entretien de ces sites.

Du 1er avril au 30 septembre 1987, le Ministère a embauché environ 15 étudiants canadiens de niveau universitaire qui étudient au Canada ou en Europe pour agir à titre de guides touristiques auprès des 600 000 personnes qui visitent le parc de Vimy. Ces étudiants ont été embauchés pour des périodes de deux ou trois mois, et l'on faisait en sorte qu'il y ait chaque jour au moins six guides touristiques en fonction. De plus, un surintendant à plein temps travaille au parc de Vimy tandis qu'un surintendant a été embauché pour une période de six mois pour travailler au parc de Beaumont-Hamel.

Au cours de 1987-1988, le coût total d'entretien de ces emplacements s'est élevé à près de 1,6 million de dollars, dont un million a été versé à la *Commonwealth War Graves Commission*.

De plus, le Canada a payé 3 748 000 $ pour l'entretien des tombes des soldats du Commonwealth situées un peu partout dans le monde, ce qui représente sa part des dépenses de la *Commission*, c'est-à-dire 9,88 p. 100.

De plus, le Canada assume une partie proportionnelle des coûts d'entretien du Cimetière commémoratif des Nations Unies, situé en Corée, où 378 Canadiens sont inhumés et où les noms de 16 soldats canadiens sont inscrits sur le monument érigé à la mémoire de ceux dont la tombe reste inconnue. En 1987-1988, le Canada a versé 26 100 $ à cette fin.

Tombes au Canada: le Ministère entretien deux cimetières de même que 33 lots et tombes ou stèles funéraires d'anciens combattants inhumés au Canada, c'est-à-dire dans les cas où le gouvernement a aidé à financer les funérailles, l'inhumation ou l'érection de la stèle funéraire de ces anciens combattants. En 1987-1988, le Ministère a consacré approximativement 90 000 $ à cette fin.

Activités commémoratives et cérémonies spéciales

En plus des voyages commémoratifs organisés pour marquer le 70e anniversaire de la prise de la crête de Vimy et le 45e anniversaire du raid sur Dieppe et qui ont été effectués respectivement en avril et en août 1987, deux cérémonies spéciales ont également eu lieu.

Le 31 octobre 1987, le Ministre a été invité par des autorités hollandaises aux Pays-Bas à participer à la cérémonie de dévoilement d'un monument érigé pour rappeler le souvenir des Canadiens qui ont combattu pour traverser la levée liant Beveland-Sud et l'île de Walcheren à la fin d'octobre 1944. Le monument, érigé à la partie de cette ancienne levée située près de Beveland-Sud, a été dévoilé par le prince Bernhardt; quelques membres du régiment *Calgary Highlanders* et du Régiment de Maisonneuve étaient présents.

Le 27 janvier 1988, le Ministre a accueilli Madame le Gouverneur général au cours d'une cérémonie de dépôt de couronnes tenue au Monument commémoratif du Canada à Vimy. Au cours d'une visite officielle en France, Mme Sauvé a rendu hommage aux Canadiens morts à la guerre. La cérémonie a été organisée par le MAAC, suivant la formule de la cérémonie annuelle tenue à Vimy, c'est-à-dire en présence de gardes et membres

de fanfares militaires provenant des Forces armées canadiennes et françaises.

Secteur de l'administration

L'appellation «Secteur des finances, du personnel et de l'administration» a été remplacée en 1987 par celle de «Secteur de l'administration».

Son rôle reste essentiellement le même, c'est-à-dire donner une orientation fonctionnelle de même que des services de soutien en gestion et en opération organisationnelles au Ministère et aux organismes associés dans les domaines des services des finances, du personnel et de la gestion ainsi que de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Cependant, la restructuration organisationnelle qui a eu lieu au sein du Ministère au cours de l'année a entraîné les modifications suivantes au niveau des principales activités du Secteur: l'Équipe de la refonte des textes législatifs a quitté le Secteur pour relever dorénavant de la nouvelle Direction générale des services organisationnels; une Direction des services de sécurité a été créée de façon distincte, et elle relève directement du SMA, Administration; et des changements importants ont eu lieu au chapitre de la structure et de l'administration de la Direction générale des finances et de la Direction générale du personnel.

Le Secteur de l'administration donne des services de soutien qui cherchent à respecter les priorités du Ministre, les besoins des programmes et des gestionnaires du Portefeuille et les exigences du Parlement et des organismes centraux. Des progrès considérables ont été réalisés au cours de la dernière année en vue de faire mieux comprendre les services offerts par le Secteur grâce à la préparation et à la signature de protocoles d'entente et d'accords de services communs. Ces documents renferment tous les détails relatifs aux services, aux responsabilités et aux rôles fonctionnels, aux indices de rendement et ainsi de suite.

Direction générale des finances

La Direction générale doit s'assurer que les normes et les méthodes de comptabilité et de gestion financière professionnelles sont mises en application relativement à toutes les politiques et à tous les programmes du Ministère et des organismes associés.

Au cours de 1987-1988, le Ministère a acheté un nouveau «Système intégré de gestion financière», afin d'améliorer le contrôle budgétaire et d'accélérer la distribution de renseignements financiers. Le nouveau système effectuera automatiquement des travaux comptables auparavant exécutés manuellement et il donnera aux gestionnaires des données directes sur les dépenses et les engagements financiers. Les services aux clients seront améliorés, car les bureaux de district auront à leur disposition des données à jour et exactes sur les accords de contribution du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et sur les paiements traités en vertu du Programme. De plus, ils auront plus facilement accès à des données fiables sur les comptes de fiducie, les budgets ministériels, les dépenses et les paiements aux fournisseurs.

Direction générale du personnel

La Direction générale du personnel doit gérer le plus efficacement possible les ressources humaines du Portefeuille en élaborant et en mettant en oeuvre des politiques et des programmes organisationnels et en planifiant les opérations en matière de personnel.

En 1987, on a donné une nouvelle vigueur au Programme de primes d'encouragement en créant le «Certificat d'attestation de mérite du Ministre». La courtoisie, la générosité et la rapidité de même que l'incidence sur les services aux anciens combattants et aux autres clients sont parmi les principaux éléments analysés en vue du choix des récipiendaires annuels. Les six employés auxquels le Ministre a ainsi rendu hommage en 1987-1988 sont:

Margery Boyce, conseillère du Ministère en gérontologie, Charlottetown;

Isabel Craig, superviseure, Salle du courrier, bureau régional de l'Ontario;

Olga Greenwell, conseillère régionale en soins infirmiers, Vancouver;

Ronald Herbert, chef, Services des paiements, Secteur des programmes, Charlottetown;

Julia LeBlanc, coordonnatrice du Centre de liaison, hôpital Sainte-Anne; et

Jeff LeGallais, agent, Projets spéciaux, Secteur des programmes, Charlottetown.

On a amélioré le formulaire d'appréciation de l'employé qui a été utilisé dans le cadre du processus d'examen de rendement de 1987-1988. Ce nouveau formulaire indique clairement aux employés qui ont des fonctions de supervision et à ceux qui n'en ont pas ce que l'on attend du personnel et ce qui est important pour les Affaires des anciens combattants. On y a surtout élargi les critères d'évaluation, afin de donner un meilleur équilibre entre la mesure objective des résultats et l'évaluation plus subjective d'autres facteurs tels que les qualités, les capacités et le comportement des employés.

En janvier 1988, on a remplacé l'expression Action positive par celle d'Équité en matière d'emploi. Le mandat du programme reste le même, car il se concentre principalement sur la participation accrue des femmes au niveau de la gestion, des autochtones, des handicapés et des membres des groupes minoritaires visibles. Le 31 mars 1988 constituait la date d'achèvement du plan d'action de trois ans du Portefeuille, et il a été indiqué dans l'ensemble de la Fonction publique que les Affaires des anciens combattants étaient un véritable défenseur de l'équité en matière d'emploi. Le Conseil du Trésor a fait par la suite un éloge spécial à notre sujet.

On a entamé au cours de l'année un examen global du Programme des langues officielles du Ministère. Cette examen visait à assurer que les clients des Affaires des anciens combattants soient servis dans la langue de leur choix et que les employés aient toutes les chances possibles de travailler dans la langue de leur choix. Des améliorations recommandées dans le cadre de cet examen seront apportées en 1988-1989.

On a également entrepris au cours de l'année une importante révision de la classification des conseillers auprès des anciens combattants et des titulaires d'autres postes connexes. Cette révision entreprise pour régler l'une des questions les plus épineuses pour les employés, était presque terminée à la fin de l'année.

Direction générale des services de gestion

La Direction générale a continué de mettre l'accent en 1987-1988 sur «l'automatisation et la modernisation continues du milieu technologique des Affaires des anciens combattants». Au cours de 1987-1988, on a examiné et optimisé le réseau de transmission des données qui lie les deux administrations centrales, les bureaux régionaux et tous les bureaux de district situés un peu partout au pays, donnant ainsi lieu à une circulation accrue à un coût moindre. De plus, on a remplacé tout l'équipement du réseau, et on a signé un

contrat de location de 1 million de dollars pour les quatre prochaines années. De nouveaux terminaux, contrôleurs et imprimantes ont été installés dans tous les bureaux principaux du Portefeuille.

Tous les bureaux de district et plusieurs services à l'Administration centrale ont obtenu d'autres micro-ordinateurs. Certaines composantes du programme des pensions ont reçu trois mini-ordinateurs et du logiciel de bureautique. On a amélioré le gros ordinateur spécialisé afin d'appuyer plusieurs nouvelles applications, par exemple, le nouveau système intégré de gestion financière, et de maintenir les meilleurs temps de réponse possibles relativement au réseau croissant d'ACC.

De plus, on a procédé à Ottawa et à Charlottetown à un remplacement substantiel des machines de traitement de texte.

Pour terminer, les efforts déployés en 1987-1988 ont permis d'établir des normes dans de nombreux domaines, assurant ainsi au Portefeuille une compatibilité, une normalisation des méthodes et une formation économique.

Services de sécurité

Dans le cadre de la mise en oeuvre de la nouvelle Politique du gouvernement fédéral sur la sécurité et pour souligner l'importance de protéger les renseignements personnels des clients, on a créé une Direction des services de sécurité distincte qui relève directement du SMA, Administration.

Il y a eu tout d'abord un groupe de coordination multidisciplinaire dirigé par l'Agent de sécurité du Ministère qui a préparé le Guide de classification des documents du Portefeuille et un Manuel de la sécurité aux Affaires des anciens combattants qui est très complet et qui peut être consulté très facilement relativement à tous les aspects de la sécurité. Ces publications constituent la base de toutes les méthodes adoptées par le Portefeuille en matière de sécurité.

La nouvelle direction devra, avec l'aide du Comité d'étude de la sécurité du Portefeuille, contrôler la mise en oeuvre de la politique, déterminer les domaines où le personnel et les gestionnaires ont besoin de plus de précision ou d'orientation fonctionnelles de même qu'entreprendre ou coordonner toute mesure corrective nécessaire.

Coordination de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Le bureau du coordonnateur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels aide le Ministre, le Sous-ministre, les chefs d'organisme et les hauts fonctionnaires du Portefeuille. Il constitue le centre de ressources pouvant donner des renseignements spécialisés sur toutes les questions ayant trait à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Les Affaires des anciens combattants continuent de recevoir beaucoup plus de demandes officielles soumises en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels qu'en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, c'est-à-dire 487 demandes dans le premier cas par rapport à 32 demandes dans le deuxième cas au cours de la période faisant l'objet du présent rapport. Le nombre de demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information augmente tandis que celui des demandes soumises en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels a diminué d'environ 6 p. 100 au cours de la dernière année.

Il est important de souligner cette année la diminution du temps de réponse relatif aux demandes officielles. Dans plus de 98 p. 100 des cas, le personnel chargé de l'AIPRP situé un peu partout au pays respecte le délai de 30 jours fixé par les mesures législatives. Il s'agit d'une augmentation de 17 p. 100 par rapport à la période précédente.

Le personnel de l'AIPRP a tenu une rencontre nationale à Charlottetown au cours de l'année. Des représentants du Bureau du Commissaire à la protection des renseignements personnels et du Conseil du Trésor ont été les conférenciers invités. C'était la première fois que des travailleurs dans le domaine de l'AIPRP de toutes les régions du pays avaient l'occasion de se réunir pour tenir des séminaires, des ateliers et des séances plénières.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Gestion des biens

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants donne des services relatifs à l'administration des accords de prêts conclus avec les clients.

L'OEAAC a participé activement à la gestion de 21 133 propriétés immobilières en aidant les anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Ladite Loi a été promulguée en 1942. Depuis son entrée en vigueur, environ 144 000 anciens combattants se sont établis en vertu de ce programme.

Au cours de la dernière année, 2 795 anciens combattants ont remboursé complètement leurs prêts et ont reçu le titre de leurs propriétés. De plus, le Directeur a traité des actes de transfert de propriété immobilière relativement à 259 ventes partielles et décharges de garantie et il a préparé les documents relatifs à 242 transactions comprenant des servitudes, des subdivisions et des baux de surface pour les oléoducs et les gazoducs.

Grâce aux modifications de 1981 à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, 13 anciens combattants ont converti au cours de l'année leurs actes de vente en des hypothèques ordinaires, acquérant ainsi le titre de leurs propriétés avant le remboursement complet de leurs prêts.

Une autre modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants a permis en 1986 à 3 977 anciens combattants d'inscrire le nom de leur conjoint sur l'acte de vente en apportant un ajout à l'acte. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint pourra acquérir le titre de propriété sans avoir à payer les frais juridiques élevés normalement associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 10 032 anciens combattants ont fait ajouter le nom de leur conjoint à leur acte de vente.

Le nombre de détenteurs d'acte de vente décédés au cours de l'année a augmenté de 463 en 1986-1987 à 489 en 1987-1988. L'OEAAC a traité ces cas de succession et il a poursuivi ses efforts en vue de régler les successions des années antérieures. Au total, 562 successions ont été finalisées. Plus de 80 p. 100 des cas ont été réglés dans les 12 mois qui ont suivi la réception de l'avis de décès de l'ancien combattant.

Des 489 anciens combattants décédés en 1987-1988, 100 avaient un prêt protégé en partie ou en entier par le Régime d'assurance-vie de groupe de l'OEAAC. Les prestations d'assurance créditées à ces comptes étaient de 616 214 $. Depuis l'entrée en vigueur du Régime d'assurance-vie de groupe en 1963, plus de 13,6 millions de dollars ont été versés en prestations aux bénéficiaires de 2 109 anciens combattants décédés.

Les subventions conditionnelles prévues par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants ont été accordées à 70 détenteurs d'acte de vente en 1987-1988. Ces 70 subventions conditionnelles ont une valeur de 136 906 $. Depuis le début des opérations de l'OEAAC, 105 350 anciens combattants ont obtenu des prestations de subvention dont le total se chiffre à plus de 160 950 909 $.

Au 31 mars 1988, les arriérés s'élevaient à 234 745 $, ce qui représente 1,3 p. 100 du total dû et exigible. Au 31 mars 1987, les arriérés étaient de 260 435 $ (1,2 p. 100).

Au cours de l'année, le Directeur a reçu des paiements de capital et d'intérêt de l'ordre de 23,4 millions de dollars et de 7,4 millions de dollars respectivement, comparativement à 26,5 millions de dollars et à 8,8 millions de dollars l'an dernier. Au 31 mars 1988, le capital impayé était de 111 745 799 $.

Conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, les sommes d'argent acquises par des contrats de vente partielle, des locations, des baux, des servitudes et des pertes de dossier doivent être déposées dans un compte d'ordre général contrôlé et administré par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants. Au 1er avril 1987, ce compte renfermait 161 059 $. Au cours de l'année, 1 042 749 $ ont été versés dans ce compte tandis que 1 102 236 $ en ont été retirés. À la fin de la période, le compte renfermait 101 631 $.

Administration

En 1987-1988, l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants a entrepris, conjointement avec le Bureau de la prestation des services de l'État du Conseil du Trésor, une étude en vue de déterminer la faisabilité de maintenir une opération interne ou de céder la totalité ou une partie des opérations à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé.

TABLEAU 14
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1987-1988

Contrats de vente en vigueur, autres que les contrats à colonage partiaire

Location géographique	Nombre de comptes	Solde des coûts initiaux remboursables au Directeur	Montants dus pour 1987-1988 Versements et arriérés	Montants perçus pour 1987-1988 Versements et arriérés	Pourcentages perçus	Versements anticipés sur comptes actifs depuis le début
		$	$	$	%	$
			ANCIENS COMBATTANTS			
Colombie-Britannique	2,887	15,558,650.79	2,908,318.12	2,893,884.80	99.50	278,107.63
Alberta	1,114	9,370,337.90	1,470,975.43	1,460,294.30	99.28	246,240.33
Saskatchewan	1,531	14,800,621.23	2,325,967.23	2,192,062.41	94.24	249,231.67
Manitoba	873	5,635,333.13	1,072,196.61	1,055,036.97	98.40	160,670.10
Ontario	6,541	40,112,533.67	6,068,595.25	6,035,420.46	99.45	1,169,155.39
Québec	1,530	8,096,559.07	1,391,734.67	1,382,775.02	99.36	107,541.69
Atlantique	3,729	17,388,806.69	3,323,932.63	3,308,162.49	99.53	573,816.92
Total (anciens combattants)	18,205	110,962,842.48	18,561,719.94	18,327,636.45	98.74	2,784,763.73
Exploitation agricole à plein temps	2,105	23,032,468.84	3,854,993.89	3,695,307.26	95.86	442,247.31
Exploitation agricole à temps partiel	16,005	87,665,679.10	14,644,963.49	14,571,051.92	99.50	2,325,298.92
Pêche commerciale	95	264,694.54	61,762.56	61,277.27	99.21	17,217.50
			CIVILS			
Colombie-Britannique	30	148,617.93	45,030.74	45,030.74	100.00	5,937.45
Alberta	13	94,124.17	21,063.63	21,063.63	100.00	2,985.25
Saskatchewan	7	44,441.23	10,906.51	10,809.86	99.11	1,996.94
Manitoba	2	21,052.61	3,500.46	3,500.46	100.00	6.67
Ontario	47	388,449.36	68,723.60	68,640.36	99.88	4,565.70
Québec	2	9,437.48	1,677.92	1,677.92	100.00	-
Atlantique	32	168,866.14	39,694.92	39,212.50	98.79	12,778.98
Total (civils)	133	874,988.92	190,597.78	189,935.47	99.65	28,270.99
Anciens combattants et civils	18,338	111,837,831.40	18,752,317.72	18,517,571.92	98.75	2,813,034.72

Services organisationnels

Créée en janvier 1988, la Direction générale des services organisationnels touche l'ensemble du Portefeuille, car elle englobe le Secrétariat du Ministère et les principales activités de planification, de législation et d'évaluation du Ministère. Elle a des bureaux à Ottawa et à Charlottetown, ce qui traduit bien le besoin de maintenir les contacts au niveau des cadres supérieurs et de donner les services de soutien dans les deux villes.

Au cours de la dernière année, les Services organisationnels et son prédécesseur, c'est-à-dire l'Équipe de la refonte des textes législatifs, ont établi la base en vue de préparer la nouvelle Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants qui a reçu la sanction royale en juin 1987. On a aussi préparé une autre Loi qui modifie la Loi sur les pensions et la Loi sur les allocations aux anciens combattants et qui abroge la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre, et qui a reçu la sanction royale en décembre 1987. Ces modifications ont nécessité une étude complète des prestations versées aux anciens prisonniers de guerre et de leur situation par rapport à la Loi sur les pensions. Ce changement constitue une première étape importante de la codification des mesures législatives relatives aux anciens combattants qui doivent passer des 27 lois et règlements actuels à un nombre plus restreint de mesures législatives.

En 1987-1988, l'ancienne direction de la planification a donné des conseils relativement aux initiatives des programmes; a contribué à l'élaboration du cadre du plan opérationnel, du Budget des dépenses principal et du modèle du processus des pensions; a aidé les secteurs et les chefs d'organismes à planifier leurs activités; et elle a élaboré et entretenu des systèmes de planification.

On étudie actuellement le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, afin d'évaluer l'incidence du Programme et la satisfaction des clients et de déterminer la disponibilité des services aux clients. On entreprend également une autre évaluation (du Programme des allocations aux anciens combattants cette fois) pour évaluer la rentabilité des modifications administratives récentes apportées en collaboration avec Santé et Bien-être social Canada.

Vérification interne

Dans le cadre de la réorganisation du Ministère, la Direction de la vérification interne est devenue une direction générale autonome qui relève dorénavant directement du Sous-ministre. Pour 1988-1989, c'est-à-dire pour sa première année complète de fonctionnement, la Direction générale dispose d'un budget de 19 années-personnes et de 1 178 000 $ en fonds de fonctionnement, c'est-à-dire ,07 p. 100 du budget global du Portefeuille.

La Direction générale de la vérification examine et évalue systématiquement toutes les opérations du Portefeuille. Elle a pour but de conseiller de façon indépendante les cadres supérieurs en matière de politiques, de méthodes et de contrôle de gestion interne et de déterminer les domaines où des améliorations s'imposent. Pour ce faire, la Direction générale doit, entre autres, aider la direction à identifier les domaines présentant des risques élevés et à analyser diverses séries de mesures en vue de corriger les lacunes et d'accroître la productivité.

En 1987-1988, la Direction générale a cherché à s'assurer que les systèmes et les programmes respectent les exigences législatives et autres et qu'ils fonctionnent efficacement et rentablement. Dans le cadre de chaque vérification, elle prépare, en consultation avec la direction, des recommandations en vue d'améliorer les contrôles et les pratiques.

Les activités suivantes ont été examinées dans le cadre des vérifications de plus grande envergure entreprises par la Direction générale: la région du Québec, les accords de cession, l'information financière et le contrôle des systèmes, les micro-ordinateurs ainsi que la mise en oeuvre des systèmes intégrés de gestion financière.

En plus des vérifications prévues, la Direction générale répond également à des demandes faites par le Sous-ministre en vue d'entreprendre des travaux spéciaux suivant les conditions des opérations.

Au cours de l'année à l'étude, plusieurs initiatives ont été lancées pour renforcer les activités de vérification. Il y a eu, entre autres, les changements organisationnels susmentionnés de même que l'annonce récente de la formation d'un comité de vérification amélioré qui, en plus de comprendre le Sous-ministre et les sous-ministres adjoints, regroupe trois membres de l'extérieur. Les niveaux de classification des vérificateurs et des vérificateurs principaux ont été majorés, ce qui donnera lieu à des projets plus efficaces et mieux adaptés et qui permettra de faire en sorte que les rapports de la Direction générale traitent des préoccupations de la direction de façon équilibrée et à point.

La Direction générale a joué un rôle de plus en plus actif dans les domaines de la planification, de la conception et de l'élaboration des plus importants systèmes afin d'assurer que des contrôles appropriés y sont incorporés.

Communications

Conformément à la politique du gouvernement fédéral, la communication a joué un rôle plus important au cours de 1987-1988. Le Directeur général relève dorénavant directement du Sous-ministre et assume de plus grandes responsabilités dans les domaines des communications externes et internes.

Au cours de l'année, la Direction générale s'est efforcée de faire en sorte que le grand public, tout particulièrement les anciens combattants, soit renseigné au sujet des politiques, des programmes et des services du Ministère et que les responsables de la formulation et de la mise en oeuvre des politiques et des programmes du gouvernement tiennent compte des préoccupations et des intérêts des anciens combattants.

Les médias ont fait une très bonne publicité des voyages commémoratifs effectués à Vimy en avril et à Dieppe en août 1987.

Le Ministère a préparé et a produit cette année une exposition de médailles. Cette exposition accompagnait le Ministre partout où il prononçait des allocutions lors des congrès de la Légion royale canadienne et devant d'autres associations d'anciens combattants. Cette exposition a été accueillie très favorablement. Cette présentation de médailles a également joué un rôle très important lors de l'exposition intitulée *Canada On Parade* de même qu'à l'Exposition nationale du Canada tenue à Toronto et à l'Exposition du Canada central tenue à Ottawa.

Des ateliers de perfectionnement des aptitudes en matière d'entrevues avec les médias ont également eu lieu en 1987-1988. Ces colloques d'une durée de deux jours se sont déroulés dans quatre des cinq régions et ils seront tenus dans toutes les autres régions du Portefeuille.

La Direction générale a produit et a distribué environ 40 livrets et brochures de nature historique et portant sur les programmes et services du Ministère. À titre de nouvelle orientation et conformément aux principes préconisés par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants en vue de promouvoir une vie autonome, la Direction générale a publié cette année les deux brochures suivantes: *En préparation à un deuil* et *Avoir bon pied: Un guide pour le soin des pieds.*

Pour la seconde année consécutive, l'affiche du jour du Souvenir préparée par le Ministère a remporté le prix d'excellence accordé dans cette catégorie par l'Institut des services de l'information (ISI).

La Direction générale des communications a également été chargée d'élaborer la conception et la production d'une épinglette de service à l'intention des employés visant à reconnaître les périodes de service d'un an et de dix ans aux Affaires des anciens combattants.

Ministère des Affaires des anciens combattants au 31 mars 1988

Ministre
L'hon. George Hees

Sous-ministre
David Broadbent

Conseiller spécial du Sous-ministre
Donald M. Thompson

Directeur général, Vérification
Gordon Harper

Directeur général, Services organisationnels
Robert W. Hughes

Directeur général, Communications
Barbara S. Campbell

Secteur des programmes

Sous-ministre adjoint
Donald F. Ferguson
Directeur général, Pensions d'invalidité
Doris Boulet
Directeur général p.i., Soins de santé
Gordon J. Parker
Directeur général p.i., Affaires intergouvernementales
Louise Fleming
Directeur général p.i., Consultation, Professionnels de la santé
Norman Urie
Directeur général p.i., Soutien financier et du programme
Darragh Mogan

Secteur de l'administration

Sous-ministre adjoint
Desmond N. Rive
Directeur général, Finances
Rhéal E. Bray
Directeur général, Personnel
Simon E. Mombourquette
Directeur général, Services de gestion
Peter Sorensen
Directeur p.i., Services de sécurité
Robert J. McCann
Coordonnatrice, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels
Susan J. LeMaistre

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Sous-ministre adjoint
A. Ian MacRae
Directeur p.i., Administration
A.M. (Sandy) Dobbs
Directeur p.i., Biens et successions
David MacDonald
Directeur, Comptabilité de la caisse
David Hubbard

Directeurs de division

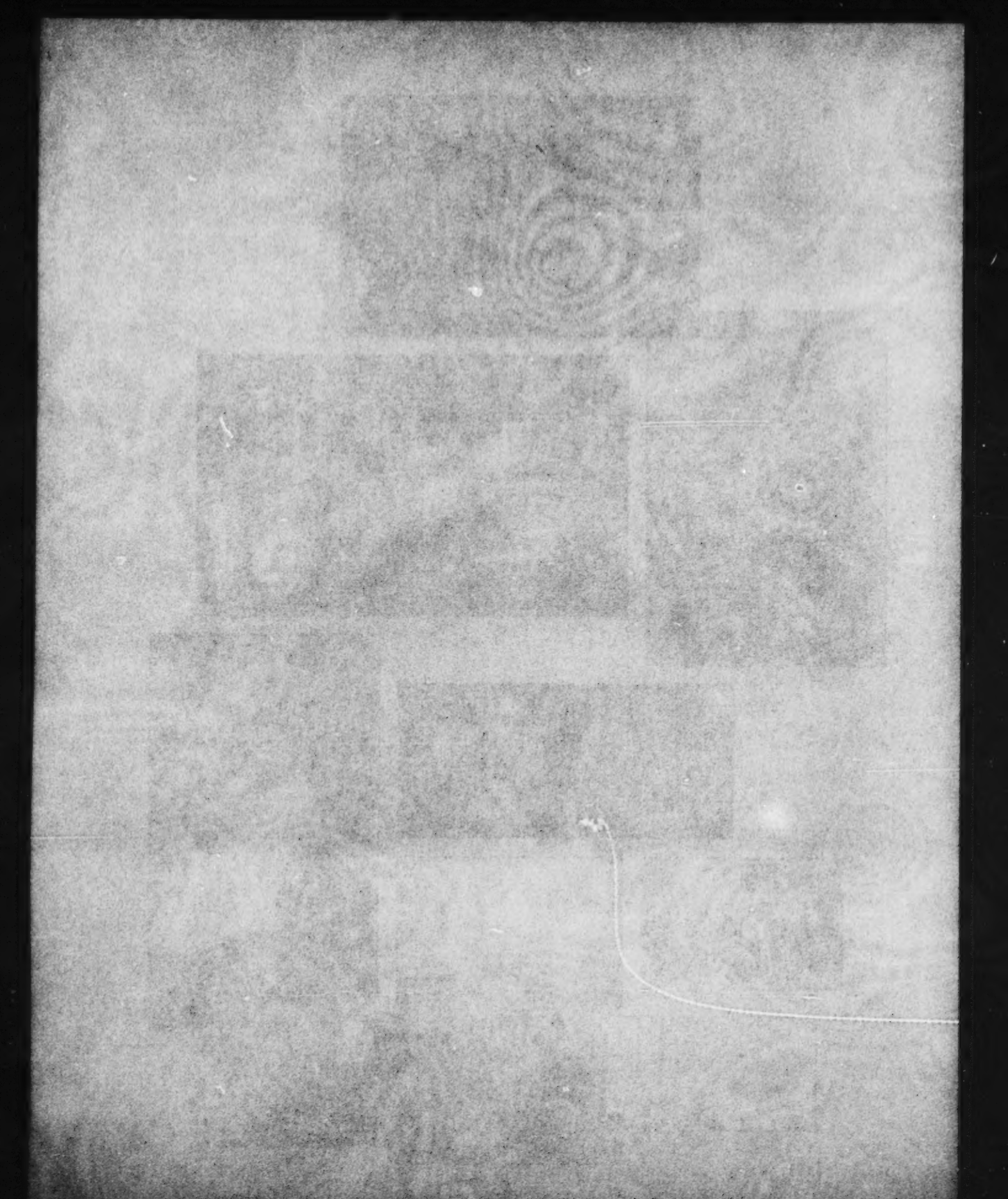
Québec
François Guertin
Ontario
Hugh Hoard
Prairies
Brian Gallagher
Pacifique
Peter Russell

Secteur des opérations

Sous-ministre adjoint
David J. Steele
Directeur général, Opérations
Jean-Claude Léger
Directeur général, Région de l'Atlantique
Ron Witt
Directeur général, Région du Québec
Jean-Paul Tétrault
Directeur général, Région de l'Ontario
Neil Corcoran
Directeur général, Région des Prairies
Wm. (Bill) Shead
Directeur général, Région du Pacifique
J.W. (Bill) Liutkus
Directeur général, Hôpital Sainte-Anne
Serge Rainville
Directeur sous-régional, St. John's (Terre-Neuve)
John Walsh

Directeurs de district

Corner Brook (T.-N.)
John Green
Charlottetown (Î.-P.-É.)
Robert L. Adams
Halifax (N.-É.)
David Gray
Sydney (N.-É.)
John B. MacDonald
Campbellton (N.-B.)
Guy Daigle
Saint John (N.-B.)
Dave Beck
Gatineau (Québec)
Al Samson
Montréal (Québec)
J.C. Serge St-Martin
Québec (Québec)
Gilles Croteau
Sherbrooke (Québec)
Régis Gagnon
Brampton (Ont.)
Phillip Ash
Hamilton (Ont.)
Roger Bean
Kingston (Ont.)
J.G.H. (Jim) Honey
London (Ont.)
Alan Setterington
North Bay (Ont.)
John Conlin
Ottawa (Ont.)
Richard Watkins
Peterborough (Ont.)
Michael Lyle
Toronto nord (Ont.)
Othniel O. Collins
Toronto sud (Ont.)
W. (Bill) Haggerty
Windsor (Ont.)
Ian Coffin
Brandon (Man.)
E. Rasmussen
Winnipeg (Man.)
Vic Stepanuik, p.i.
Regina (Sask.)
K. Barry Robins
Saskatoon (Sask.)
Roy Sherling
Calgary (Alb.)
Annette Cantalope
Edmonton (Alb.)
A.E. Bince
Penticton (C.-B.)
W.A. (Wilf) Solanik
Prince George (C.-B.)
R.J. (Dick) Normandale
Vancouver (C.-B.)
D.C. (Don) McRae
Victoria (C.-B.)
H.K. (Ken) Parkinson



Tribunal d'appel des anciens combattants Canada
Veterans Appeal Board Canada

L'honorable Gerald Merrithew, C.P., député
Ministre des Affaires des anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

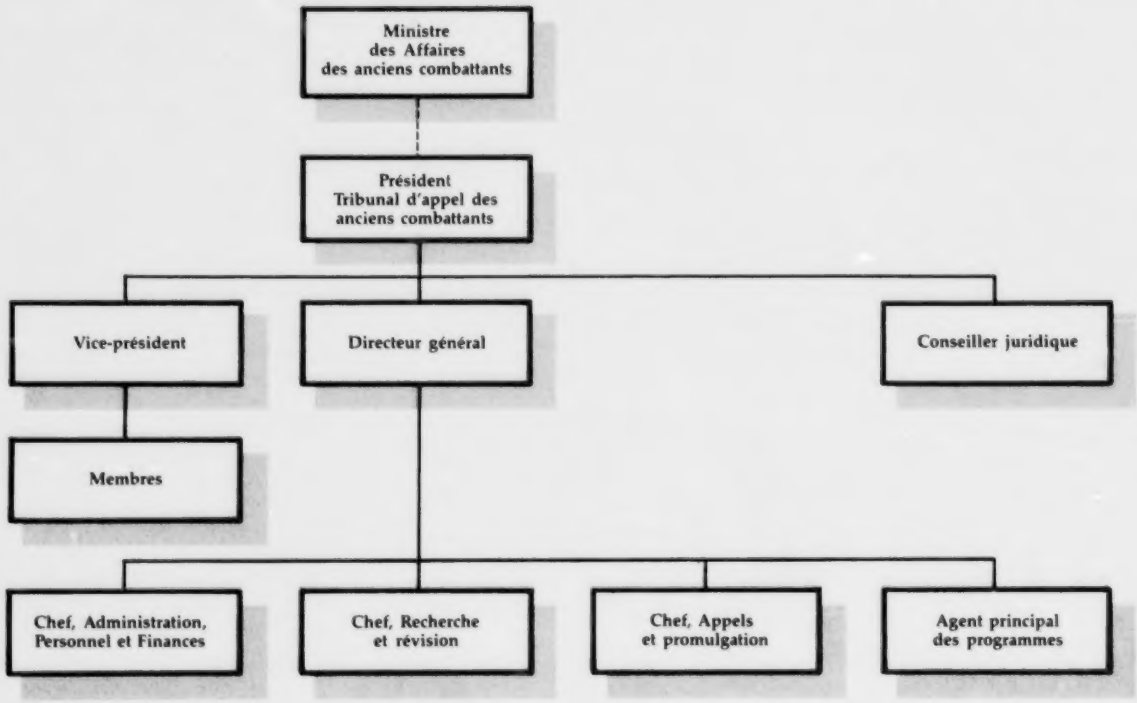
J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport sur les travaux réalisés par le Conseil de révision des pensions, la Commission des allocations aux anciens combattants et le Tribunal d'appel des anciens combattants pour l'exercice terminé le 31 mars 1988.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,
J.P. Letellier

Charlottetown, le 15 septembre 1988

Tribunal d'appel des anciens combattants



Tribunal d'appel des anciens combattants

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, constitué en vertu de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un tribunal d'appel indépendant qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Le Tribunal, qui remplace l'ancien Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, est entré en fonction le 14 septembre 1987.

Le Tribunal fonctionne comme un tribunal d'appel pour les anciens membres des Forces armées, de la Gendarmerie royale canadienne et de certains civils et des personnes à leur charge qui ne sont pas satisfaits des décisions finales rendues à l'égard des pensions et allocations par les Comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions ou le ministère des Affaires des anciens combattants. Le Tribunal est également chargé de faire les interprétations de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et des autres Lois connexes.

Les formalités suivies par le Tribunal dans la tenue des audiences sont informelles; ces dernières sont ouvertes au public et se déroulent dans une atmosphère cordiale. Les audiences peuvent se tenir en français ou en anglais selon la préférence de l'appelant. Les appelants peuvent se défendre eux-mêmes ou être représentés par le Bureau de services juridiques des pensions, un bureau d'assistance d'une organisation d'anciens combattants ou, aux frais de la personne, par tout autre représentant.

Le Tribunal accepte des preuves documentaires, mais ne peut accepter de dépositions orales. Une décision écrite détaillée est rédigée pour chaque appel entendu.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose d'un président, qui fait également fonction d'administrateur en chef, d'un vice-président et de quatre autres membres. Des membres supplémentaires peuvent être nommés par le gouverneur en conseil au besoin selon la charge de travail. Huit membres supplémentaires ont été nommés.

Le conseiller juridique, le directeur général et le personnel de soutien offrent au Tribunal un soutien juridique, parajuridique, administratif, financier et de secrétariat.

Activités

Tribunal d'appel des anciens combattants

L'année écoulée a été extrêmement importante par suite de l'adoption du projet de loi C-66 qui a entraîné la fusion du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combattants pour former le Tribunal d'appel des anciens combattants. Avant cette fusion, le nombre d'appels interjeté à l'égard des pensions allait en augmentant, alors que le nombre d'appels concernant les allocations diminuait. En raison de ces deux tendances, on a décidé de fusionner les deux organismes pour créer un seul Tribunal de sorte à utiliser les ressources de façon efficace.

L'objectif premier du nouveau Tribunal était d'accomplir une transition bien ordonnée tout en maintenant le niveau antérieur du service. L'objectif a été atteint étant donné que le nombre de décisions promulguées par le Tribunal d'appel des anciens combattants dépasse maintenant le taux des décisions qui étaient rendues auparavant et l'on a maintenu les délais de traitement des appels concernant les pensions, à compter de la date de la réception de l'appel jusqu'à la promulgation de la décision.

Depuis sa création le 14 septembre 1987, le Tribunal d'appel des anciens combattants a promulgué 1 476 décisions concernant les pensions, dont 50 p. 100 étaient des décisions favorables et 94 décisions concernant des allocations dont 33 p. 100 étaient des décisions favorables. Le Tribunal a renvoyé sept décisions à la Commission canadienne des pensions pour une étude plus exhaustive.

Commission des allocations aux anciens combattants

Entre le 1er avril et le 11 septembre 1987, la Commission des allocations aux anciens combattants a jugé 77 appels et a modifié ou renversé la décision du Ministère dans 41 des cas. Au cours de la même période, elle a examiné 76 demandes dont 70 ont été modifiées ou renversées. La Commission a également réexaminé et modifié une de ses décisions antérieures.

Conseil de révision des pensions

Entre le 1er avril et le 11 septembre 1987, le Conseil de révision des pensions a promulgué 1 056 décisions, dont 43 p. 100 étaient des décisions favorables et dont 20 ont été renvoyées à la Commission canadienne des pensions.

TABLEAU 15
Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC), exercices 1986-1987 et 1987-1988

	Pensions			
	CRP 1986/1987	CRP 1 avr. 1987-11 sept. 1987	TAAC 14 sept. 1987-31 mars 1988	Total Exercice 1987-1988
Appels reçus				
Droit à pension	1,882	890	1,026	1,916
Évaluations	462	197	267	464
Demandes de réexamen reçus				
Droit à pensions	274	169	190	359
Évaluations	9	5	7	12
Nombre total reçu	2,627	1,261	1,490	2,751
Décisions promulguées				
Droit à pension	1,558	786	1,028	1,814
Évaluations	361	187	227	414
Demandes de réexamen	315	83	221	304
Nombre total de décisions promulguées	2,234	1,056	1,476	2,532
Répartition des demandes				
Service dans les Forces actives	71%	73%	71%	72%
Service dans les Forces régulières	24%	23%	25%	24%
Veuves	5%	4%	4%	4%

Tribunal d'appel des anciens combattants

Tribunal d'appel des anciens combattants
1er étage
Édifice Daniel-J.-MacDonald
161, rue Grafton
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Adresse postale
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Président
Just P. Letellier, colonel (à la retraite), C.D., B.A., LL.L.

Vice-président
Norman A. Pimlott, C.L.U.

Membres

John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
George A. MacKay, B.A., LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
J. Roger Pichette
André Roy
Twila M. Whalen, LL.B.

Conseiller juridique
Jacqueline R. Matheson, LL.B.

Agents principaux

Directeur général
Jacques A. Boisvert

Chef, Administration, Personnel et Finances
Trudy A. Molyneaux

Chef, Recherche et Révision
Donald S. MacLachlan

Chef, Appels et promulgation
Michel Patenaude

Agent principal de programme
Tom J. McGurn

Commission canadienne des pensions | Canadian Pension Commission

L'honorable Gerald Merrithew, C.P., député
Ministre des Affaires des anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 4 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux effectués par la Commission canadienne des pensions, pour l'exercice terminé le 31 mars 1988.

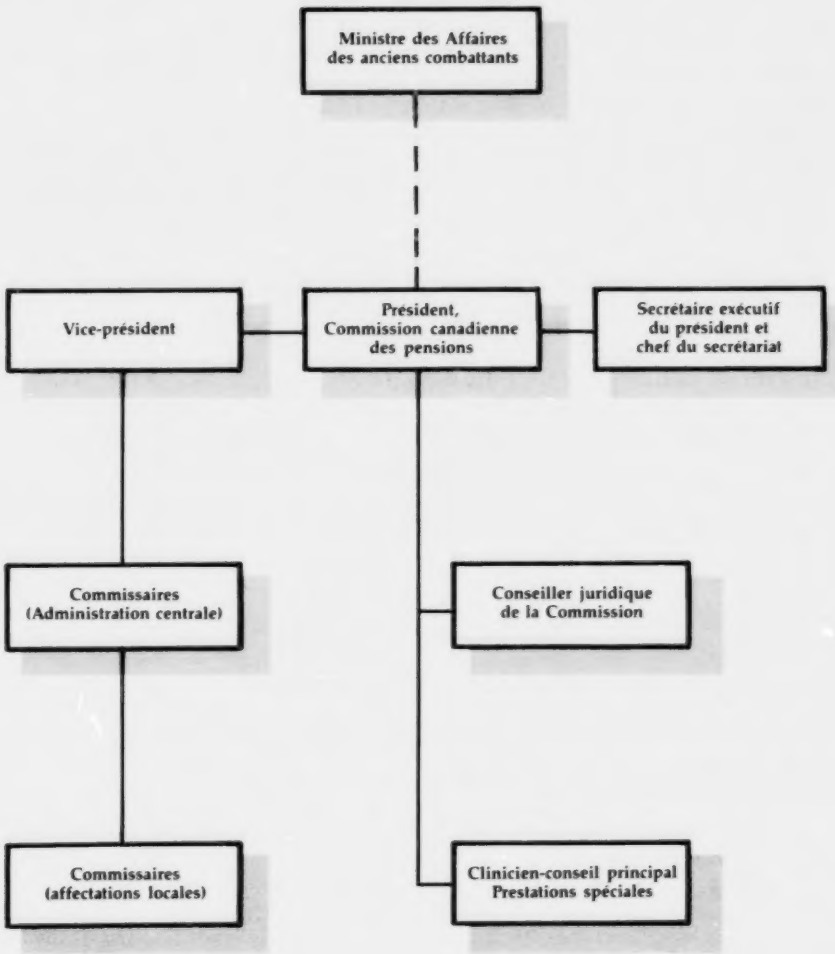
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

Maj.-gén. (à la retraite)
John P. Wolfe C.D., C.R.

Charlottetown, le 15 septembre 1988

Commission canadienne des pensions



Commission canadienne des pensions

La Commission canadienne des pensions est un organisme quasi-judiciaire qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants. Le mandat de la Commission est d'accorder des compensations à l'égard de décès ou d'invalidités résultant du service militaire. Dans le cadre de son mandat, la Commission est chargée de juger, en vertu de la Loi sur les pensions, les demandes d'indemnités à l'égard de décès ou d'invalidités résultant du service dans les Forces canadiennes pendant les Première et Seconde Guerres mondiales, du service dans le Contingent spécial ou du service militaire en temps de paix.

La Commission rend également des décisions, exerce des fonctions administratives ou est consultée à l'égard des demandes présentées en vertu des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils; des Lois sur les pensions de retraite et sur la continuation des pensions de retraite de la Gendarmerie royale du Canada; du Règlement sur l'indemnisation en cas d'accidents d'aviation; de la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax; du Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure; du versement de pensions supplémentaires en vertu de la Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Services* (Services sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations); du Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers; du Régime de prestations spéciales pour les personnes à charge d'attachés des Forces canadiennes et de la Loi sur la continuation de la pension des services de défense.

La Commission est également chargée de l'administration de divers fonds constitués par des particuliers à l'intention des anciens combattants et des personnes à leur charge.

Initiatives

Au cours de la dernière année, l'affectation des commissaires dans les régions s'est poursuivie. On a affecté deux autres commissaires, l'un à Montréal et l'autre à Toronto. Cela permet à la Commission de fixer plus d'audiences des Comités d'examen et d'évaluation, facilitant ainsi le jugement des demandes, et de continuer à améliorer le processus des pensions.

La Commission a poursuivi son programme visant à procéder à un plus grand nombre de révisions administratives de cas qui ont fait l'objet de décisions défavorables en première instance réduisant ainsi le nombre de demandes d'audience devant des Comités d'examen et d'évaluation tout en assurant le respect des droits des requérants.

Après une recherche exhaustive effectuée en collaboration avec le ministère de la Justice, la Commission a été autorisée à accorder des prestations en vertu des dispositions de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre à quatorze anciens internés de Vichy.

La Commission a participé activement à la formulation de ce qui est devenu le projet de loi C-100 et qui, parmi les modifications législatives, a conduit à l'abrogation de la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre et à l'insertion des dispositions régissant l'indemnisation des anciens prisonniers de guerre dans la Loi sur les pensions. Des améliorations appor-

tées à la Loi ont permis d'augmenter les avantages, et ont surtout permis le paiement d'indemnités aux veuves d'anciens prisonniers de guerre qui n'avaient pas droit jusqu'alors aux prestations de survivants.

Au cours de l'année, quatre commissaires ont pris leur retraite et trois autres nouveaux commissaires ont été nommés.

Jugement des demandes

Au cours de l'exercice 1987-1988, la Commission a reçu un total de 10 614 demandes présentées en première instance, soit une augmentation de 1 140 demandes comparativement à l'année précédente et elle a rendu des décisions à l'égard de 9 676 demandes. L'arriéré de jugement des demandes est tombé à 261 en dépit de la nette augmentation du nombre des demandes présentées en première instance. Le délai d'instruction d'une demande pour invalidité, c'est-à-dire à partir de la présentation jusqu'au jugement de la demande (ce qui comprend tous les organismes du portefeuille des Affaires des anciens combattants), est maintenant de 7,5 mois, comparativement à 10,1 mois en 1986-1987, de 11 mois en 1985-1986 et de 22 mois en 1984-1985, soit une diminution très importante. Le nombre de décisions favorables rendues à l'égard des demandes présentées en première instance s'est stabilisé à 50 p. 100.

Le nombre de demandes entendues par les Comités d'examen de la Commission est passé de 4 753 à 4 139 et le nombre d'audiences tenues devant des Comités d'évaluation est passé de 1 897 à 1 928. Le délai d'instruction d'une demande présentée en deuxième instance (ce qui comprend encore une fois tous les organismes du portefeuille des Affaires des anciens combattants) est passé de 10,4 à 7,6 mois, en dépit du nombre d'audiences tenues. Le pourcentage de décisions favorables rendues à l'égard des demandes présentées en deuxième instance est passé de 64,5 à 66,5 p. 100.

Au cours de l'exercice 1987-1988, la Commission a reçu 356 demandes de subventions tirées du Fonds fiduciaire de secours aux anciens combattants et 196 de ces demandes, soit 55 p. 100 ont fait l'objet de décisions favorables. On a ainsi versé 69 213 $ aux requérants. Le rendement de la Commission reflète bien la devise du Ministre qui est celle «de la courtoisie, de la générosité et de la rapidité» lorsqu'il s'agit de s'occuper des anciens combattants canadiens.

Le tableau qui suit donne le nombre de pensionnés pour invalidité, de veuves et de bénéficiaires d'allocations spéciales pour les quatre dernières années, ainsi que le total des prestations payées.

TABLEAU 16
Bénéficiaires de pensions, 1985-1988

	31 mars 1985	31 mars 1986	31 mars 1987	31 mars 1988
	Nº	Nº	Nº	Nº
Pensionnés pour invalidité	95,438	97,993	97,333	96,450
Veuves et veufs	42,210	42,042	42,874	44,316
Allocations spéciales	8,660	10,558	11,441	11,704
	$	$	$	$
Prestations totales payées ($)	689,805,670	744,397,375	778,539,876	814,389,000

TABLEAU 17
Pensions en vigueur au 31 mars 1988

Genre de pension versée	Genre de service				Total	
	Première Guerre mondiale	Seconde Guerre mondiale	Contingent spécial	Forces régulières	Nombre	Charge annuelle $
Invalidité	1,672	81,705	2,225	10,848	96,450	494,050,910
Personnes à charge	7,987	34,453	433	1,443	44,316	278,107,304
Prisonniers de guerre seulement	51	2,880	13	–	2,944	7,220,019
Secours (Halifax)	35	–	–	–	35	143,453
Autres	–	524	–	–	524	34,867,314
TOTAL	9,745	119,562	2,671	12,291	144,269	814,389,000

TABLEAU 18
Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1988

	Nombre	Charge $
Allocations pour soins	6,477	27,382,368
Allocations pour vêtements	3,759	1,186,236
Allocations pour incapacité exceptionnelle	1,468	5,366,350
Pensions de commisération	100	802,620
Rentes à l'égard de décorations pour bravoure	1,348	69,120

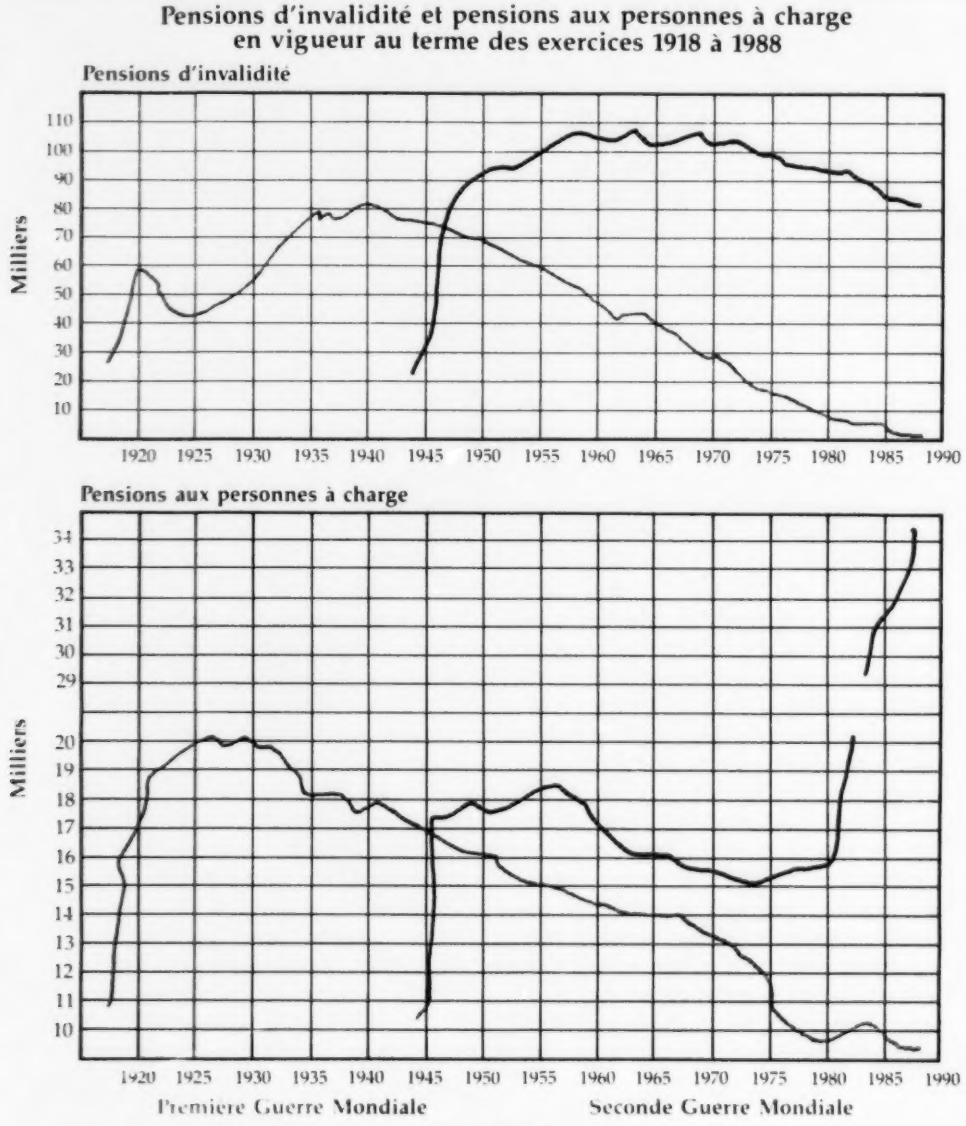


FIGURE 3

TABLEAU 19
Indemnisation des prisonniers de guerre selon le genre de service au 31 mars 1988

	Invalidité	Prisonniers de guerre seulement	Total
Première Guerre mondiale	32	51	83
Seconde Guerre mondiale	2,951	2,880	5,831
Contingent spécial	24	13	37
TOTAL	3,007	2,944	5,951

TABLEAU 20
Âge des pensionnés pour invalidité en 1988

Âge en 1988	Forces régulières	Contingent spécial	Seconde Guerre mondiale	Première Guerre mondiale	Total
17 - 24	57	–	–	–	57
25 - 29	248	–	–	–	248
30 - 34	298	–	–	–	298
35 - 39	312	–	–	–	312
40 - 44	539	–	–	–	539
45 - 49	1,028	–	–	–	1,028
50 - 54	1,706	36	–	–	1,742
55 - 59	2,542	1,046	70	–	3,658
60 - 64	1,997	743	9,914	–	12,654
65 - 69	1,350	276	36,233	–	37,859
70 - 74	565	93	23,026	–	23,684
75 - 79	145	32	9,801	–	9,978
80 - 84	38	10	3,988	7	4,043
85 - 89	19	2	1,373	301	1,695
90+	14	1	411	1,432	1,858

Âge moyen des pensionnés pour invalidité 1988: 69.4
Première Guerre mondiale 91.1 années
Seconde Guerre mondiale 70.1 années
Contingent spécial 60.7 années
Forces régulières 55.8 années

Nota: Le tableau ne comprend pas les veuves/veufs et personnes à charge.

TABLEAU 21
Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre au 31 mars 1988

Catégorie	Degré d'invalidité	Première Guerre mondiale Nombre	%	Seconde Guerre mondiale Nombre	%	Contingent spécial Nombre	%	Forces régulières Nombre	%	TOTAL Nombre	%
1	98 - 100	109	6.3	3,685	4.3	71	3.2	141	1.3	4,006	4.0
2	93 - 97	6	0.3	250	0.2	5	0.3	4	0.1	265	0.3
3	88 - 92	32	2.0	514	0.6	8	0.3	17	0.1	571	0.5
4	83 - 87	16	1.0	433	0.5	17	0.8	12	0.1	478	0.5
5	78 - 82	67	3.9	1,111	1.3	24	1.0	39	0.3	1,241	1.3
6	73 - 77	16	0.9	620	0.8	16	0.8	35	0.3	687	0.7
7	68 - 72	29	1.7	961	1.4	24	1.0	44	0.4	1,058	1.0
8	63 - 67	16	0.9	819	1.0	18	0.8	31	0.3	884	0.9
9	58 - 62	31	1.8	1,667	2.0	51	2.3	71	0.6	1,820	1.8
10	53 - 57	12	0.7	1,098	1.3	32	1.4	58	0.6	1,200	1.3
11	48 - 52	77	4.4	3,989	4.7	88	3.9	176	1.6	4,330	4.3
12	43 - 47	13	0.8	1,050	1.2	37	1.6	88	0.8	1,188	1.3
13	38 - 42	75	4.3	3,133	3.7	71	3.2	225	2.0	3,504	3.5
14	33 - 37	55	3.1	2,699	3.1	73	3.3	241	2.3	3,068	3.1
15	28 - 32	92	5.3	5,049	6.0	120	5.3	480	4.4	5,741	5.8
16	23 - 27	129	7.5	5,961	7.0	130	5.8	568	5.3	6,788	6.8
17	18 - 22	181	10.6	9,245	11.0	252	11.3	893	8.3	10,571	10.6
18	13 - 17	184	10.7	9,324	11.0	211	9.4	1,212	11.2	10,931	11.1
19	08 - 12	346	20.0	17,354	20.5	474	21.2	2,219	20.4	20,393	20.5
20	05 - 07	189	11.0	11,565	13.7	385	17.3	2,204	20.3	14,343	14.4
21	01 - 04	48	2.8	4,051	4.7	131	5.8	2,097	19.3	6,327	6.3
TOTAL		1,723	100.0	84,578	100.0	2,238	100.0	10,855	100.0	99,394	100.00

TABLEAU 22
Répartition des invalidités ouvrant droit à pension, au 31 mars 1988

	Total	Pourcentage du total
Blessures par arme à feu	32,934	17
Affections du système nerveux et des organes sensoriels	28,430	15
Affections de l'appareil circulatoire	12,926	6
Affections de l'appareil digestif	14,095	7
Affections du squelette et des organes de la locomotion	20,252	11
Accidents et autres traumatismes	30,022	16
Affections de l'appareil respiratoire	16,686	9
Autres affections	36,350	19
TOTAL	191,695	100

Commission canadienne des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
C.P. 9900
161, rue Grafton
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8V6

Président
John P. Wolfe, maj. gén. (à la retraite), C.D., C.R., LL.B., LL.M

Vice-président
Murray L. MacFarlane, C.R., B.C.L.

Commissaires

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Jean Chiasson (spécial)
Ross W. Cleary, C.R.
Crawford Douglas
John W.C. Ferguson (jusqu'en avril 1987)
Dorothy Jean Gogan, infirmière diplômée, O.M.M., O.-St.J., C.D.
Robert G. Jones (spécial)
James M. Lee, C.P.
J. Omer Levesque (spécial)
Mary MacDonald, infirmière diplômée (jusqu'en août 1987)
Clifford McCabe, B.B.A., LL.B (spécial)
William L. Morrison
Etienne Poirier (spécial)
J. Gaston Rivard, D.C.
Olga Rolfe
Gerald Sinclair
André Therrien, M.C., O.-St.J., C.D. (jusqu'en décembre 1987)
Peter Walsh (spécial)
James Wood (spécial)
Joyce Mary Smith, B.S.W. (spécial – à compter de février 1988)
Raymond C. Forest (spécial – à compter de mars 1988)
Shirley Cheevers
Robert L. Ford (spécial – à compter de mai 1987)
Chad Bark (spécial – à compter de mai 1987)

Conseiller juridique de la commission
Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Cadres supérieurs

Secrétaire exécutif du Président et Chef du Secrétariat
W.H. Eckley, C.D.

Clinicien-conseil principal, Prestations spéciales
R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.

Bureau de services juridiques des pensions Canada
Bureau of Pensions Advocates Canada

L'honorable Gerald Merrithew, C.P., député
Ministre des Affaires des anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 11 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux du Bureau de services juridiques des pensions pour l'exercice terminé le 31 mars 1988.

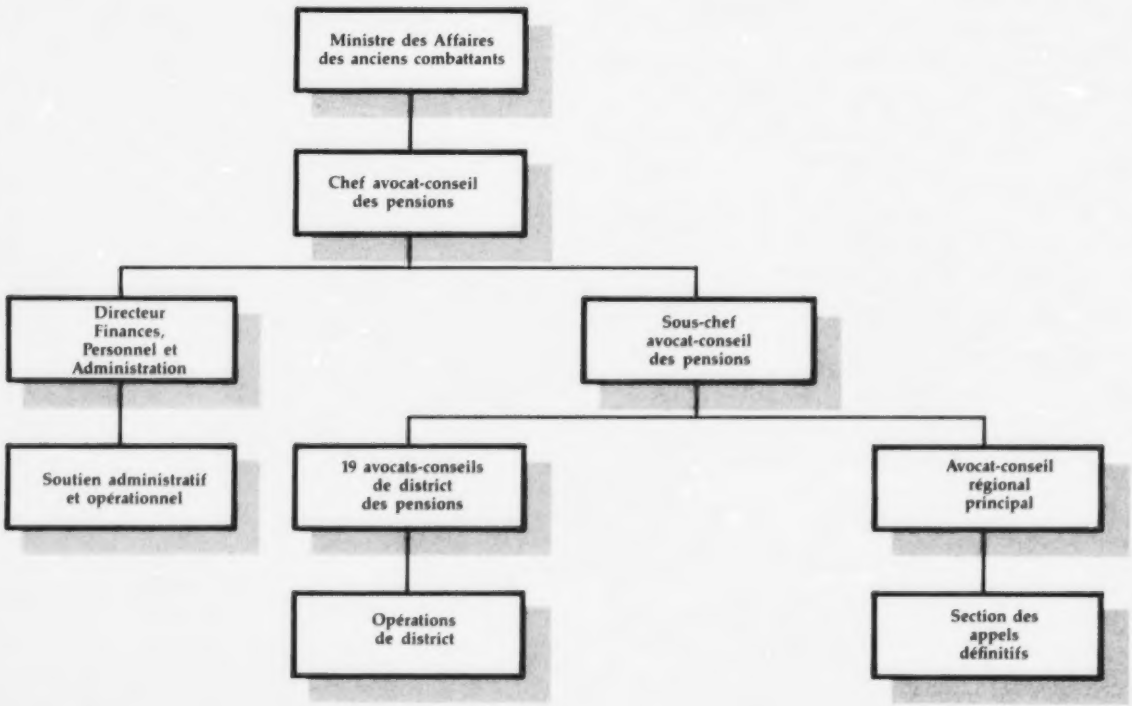
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le chef avocat-conseil
des pensions,

A. Lemieux

Charlottetown, le 15 septembre 1988

Bureau de services juridiques des pensions



Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé à titre d'organisme distinct en 1971, en vue de remplacer le Bureau des vétérans intégré au ministère des Affaires des anciens combattants. Le Bureau de services juridiques des pensions est sous la direction du Chef avocat-conseil des pensions qui est nommé par le gouverneur en conseil. Le Bureau comporte deux secteurs de responsabilité:

- Le Sous-chef avocat-conseil des pensions dirige le secteur opérationnel du Bureau. Les avocats-conseils des pensions et leur personnel de soutien dans les districts, font le travail de recherche, de préparation et de présentation des demandes de pension par voies orale et écrite auprès des deux paliers de jugement des demandes de la Commission canadienne des pensions. Les avocats régionaux et leur personnel de soutien à Charlottetown font le travail de recherche, de préparation et de présentation des appels définitifs devant le Tribunal d'appel des anciens combattants à l'égard des pensions et des allocations aux anciens combattants.

- Le Directeur, Finances, Personnel et Administration et son personnel assurent le soutien administratif et opérationnel nécessaire aux opérations du Bureau dans les districts et à l'Administration centrale.

Le Bureau compte sur une organisation décentralisée pour offrir ces services. Il y a 20 bureaux de district situés dans les centres les plus importants à travers le Canada. Les avocats se déplacent également à l'intérieur de leurs districts pour rencontrer les requérants et présenter les demandes devant les comités dûment constitués de la Commission canadienne des pensions. La Section des appels se trouve à l'Administration centrale à Charlottetown et offre des services aux clients partout à travers le pays.

Mandat

Le mandat juridique du programme figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi dispose spécifiquement que les fonctions du Bureau sont les suivantes: fournir un service de consultation aux requérants au sujet de l'application de la Loi sur les pensions et de toute autre loi ou ordonnance connexe; aider les requérants à la préparation et à la présentation des demandes; prendre des dispositions pour que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants autorise le Bureau à représenter les requérants qui interjettent appel auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Objectif du programme

Voir à ce que les personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou interjeter appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants puissent avoir accès à des services d'aide juridique de professionnels indépendants dans lesquels la relation sera celle d'avocat et de client.

Description du programme

Le Bureau offre une aide juridique aux personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la Loi sur les pensions, S.R., c.207, s.l, et des lois et ordonnances connexes ou interjeter appel au sujet de questions ayant trait à l'allocation d'ancien combattant auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est offert par des avocats professionnels et du personnel de soutien dans 20 bureaux de district répartis à travers le Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide présentées par les anciens combattants et les personnes à charge d'anciens combattants décédés admissibles. Les services du Bureau sont gratuits. Par ailleurs, les requérants peuvent décider d'être représentés par un avocat du secteur privé à leurs propres frais ou par un agent du bureau d'assistance de la Légion royale canadienne.

En plus de procurer l'aide prévue par les dispositions de la Loi sur les pensions, le Bureau aide également les requérants en vertu des dispositions de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des Lois sur les pensions de retraite et la continuation des pensions de la GRC.

Changements

En 1987-1988, le Bureau a fait face à une forte augmentation (20 p. 100) du volume des demandes de service présentées par les clients. Dans le but de mieux répondre à cette demande croissante, le Bureau a ouvert un nouveau bureau de district dans Toronto-Nord en juillet 1987 et envisage d'ouvrir un autre bureau de district à Penticton en Colombie-Britannique. En dépit de l'augmentation du nombre des premières demandes, l'instauration de systèmes améliorés et plus précis a permis de réduire les délais d'instruction moyens des premières demandes. On s'attend à d'autres améliorations au cours de l'année à venir.

Activités principales

Une comparaison sommaire des résultats opérationnels du bureau pour 1987-1988 figure à la suite.

Faits saillants sommaires

Au chapitre des faits saillants, il y a eu notamment une augmentation de 20,3 p. 100 des demandes de pension (premières demandes) et de 9,2 p. 100 du nombre de demandes présentées au cours de l'année. Cette forte augmentation a par ailleurs entraîné l'augmentation de 44 p. 100 des demandes en attente de présentation au 31 mars 1988.

Même s'il y a eu une diminution de 11,2 p. 100 du nombre d'audiences par des Comités d'examen et d'évaluation au cours de l'année, le nombre de demandes en attente d'audience a diminué de 7,7 p. 100.

Au niveau du Tribunal d'appel des anciens combattants, le nombre de demandes présentées a augmenté de 23,1 p. 100 comparativement à l'année précédente. En dépit de cette augmentation, le nombre de demandes en attente d'une audience a augmenté de 15,2 p. 100.

Le délai d'instruction des demandes s'est amélioré de 6,6 p. 100 et au chapitre de la préparation et de la confirmation des appels devant des Comités d'examen et d'évaluation, le délai s'est amélioré de 7,3 p. 100.

Au cours de l'exercice financier, le Bureau a offert des services à un total de 24 621 clients, soit une augmentation de 7,2 p. 100. Le taux de succès du Bureau a continué à un niveau élevé comme c'est le cas depuis quelques années.

En ce qui concerne la dotation, le Bureau a continué d'appuyer activement les programmes d'équité en matière d'emploi du gouvernement et a pris des mesures pour continuer dans ce sens au cours de l'année à venir.

Mises à part les données statistiques, on constate également que le Bureau a demandé une audience officielle d'interprétation du Tribunal d'appel des anciens combattants en mai 1987 pour que celui-ci se prononce à savoir si on peut interjeter appel de décisions rendues à l'égard de pensions de commisération. Le Bureau a pu constater que le Tribunal était essentiellement d'accord avec sa position à ce sujet, à savoir que l'on peut interjeter appel d'une telle question.

Le Bureau a également pu comparaître au nom d'un client devant la Cour fédérale d'appel en avril 1987 au sujet d'une question d'allocation d'ancien combattant. La décision de la cour a appuyé la position du Bureau.

Comme on peut le voir dans la Figure 4 qui suit, les tendances opérationnelles se sont maintenues au sein du Bureau depuis 1984-1985. Étant donné les augmentations importantes de la charge de travail et en dépit de la diminution du nombre d'années-personnes disponibles, le Bureau a réussi à augmenter sa productivité pour composer avec l'augmentation du volume du travail. Les résultats de ces efforts sont énumérés dans la Figure 5, Cas à l'étude à la fin de l'année. La Figure 6 montre le volume de la clientèle que l'on a servie au cours des quatre derniers exercices financiers.

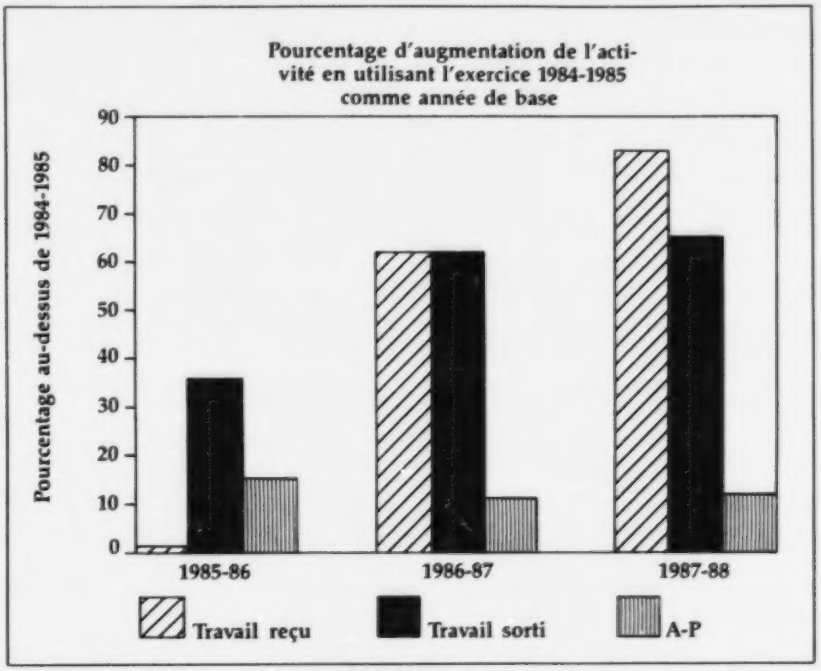


FIGURE 4

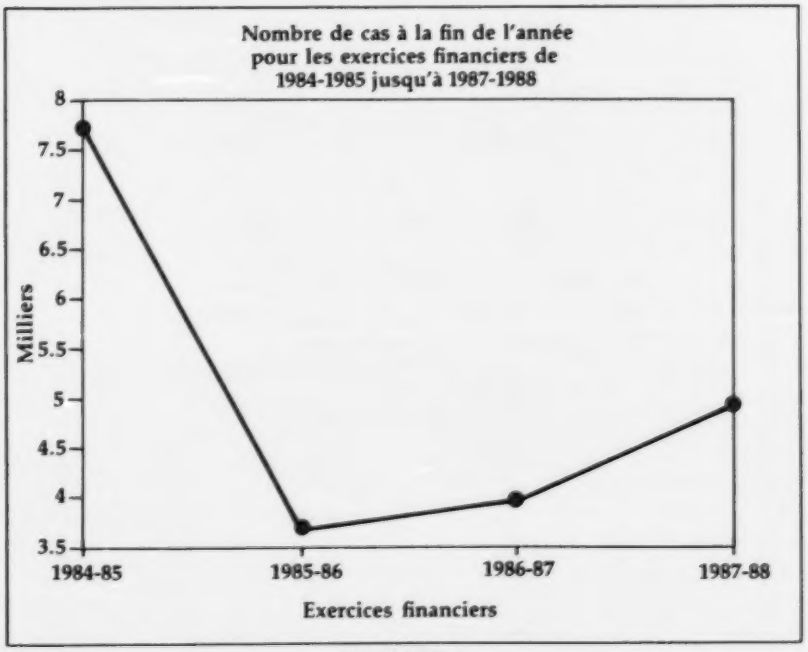


FIGURE 5

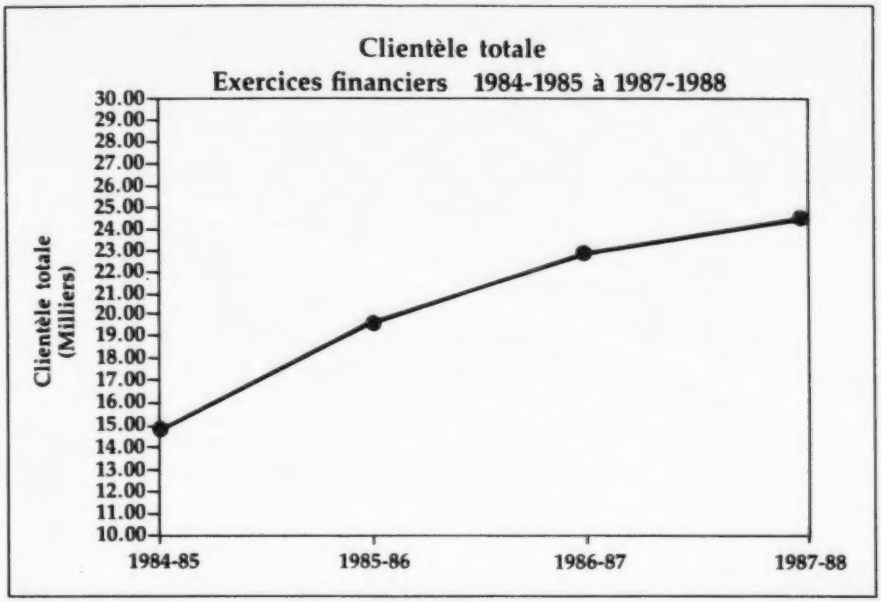


FIGURE 6

	Premières demandes	Appels d'examen et d'évaluation	Appels TAAC	Services de consultation	Clients Totaux
St. John's	129	111	67	287	594
Charlottetown	104	85	41	258	488
Halifax	522	473	159	501	1,655
Saint John	258	455	149	593	1,455
Québec	303	337	172	412	1,224
Montréal	1,036	991	307	709	3,043
Ottawa	647	385	148	617	1,797
Kingston	197	212	58	366	833
Toronto sud	335	212	98	130	775
Toronto nord	197	65	2	139	403
Hamilton	199	124	34	249	606
London	531	387	209	414	1,541
North Bay	380	271	154	321	1,126
Winnipeg	552	227	110	395	1,284
Regina	287	145	43	540	1,015
Saskatoon	173	103	26	188	490
Calgary	276	222	97	338	933
Edmonton	235	154	71	327	787
Vancouver	972	505	168	981	2,626
Victoria	581	479	241	645	1,946
TOTAL	7,914	5,943	2,354	8,410	24,621

TABLEAU 23
Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1987-1988

TABLEAU 24
Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1987-1988 et 1986-1987

	1987-1988	1986-1987	Différence	Pourcentage
Premières demandes				
Réception des premières demandes de pension	12,369	10,278	2,091	20.3
Demandes présentées à la Commission candienne des pensions	7,914	7,245	669	9.2
Clients conseillés au sujet de questions portant sur les pensions	8,260	7,899	361	4.6
Demandes de pension qui n'avaient pas encore été instruites le 31 mars	3,306	2,296	1,010	44.0
Audition des appels				
Appels d'examen et d'évaluation certifiés durant l'année	6,060	5,602	458	8.2
Appels qui n'avaient pas été certifiés le 31 mars	890	1,022	(132)	(12.9)
Nombre d'appels entendus	5,943	6,686	(743)	(11.1)
Appels certifiés pour lesquels une date d'audition n'avait pas été fixée le 31 mars	1,503	1,629	(126)	(7.7)
Appels – Tribunal d'appel des anciens combattants				
Appels présentés au chapitre des pensions	2,017	1,638	379	23.1
Appels présentés au chapitre de l'allocation d'ancien combattant	47	56	(9)	(16.1)
Demandes de modification	293	248	45	18.1
Appels pour lesquels une audition n'avait pas eu lieu le 31 mars	742	644	98	15.2
Temps moyen de traitement (en mois)				
Premières demandes (recherche, préparation et présentation)	5.7	6.1	(0.4)	(6.6)
Appels d'examen et d'évaluation (préparation et attestation selon laquelle la demande est prête à être instruite)	3.8	4.1	(0.3)	(7.3)
Appels au tribunal d'appel des anciens combattants (préparation et présentation)	6.1	5.0	1.1	22.0
Taux de succès				
Premières demandes	54	53	1	1.9
Comités d'examen/d'évaluation	64	65	(1)	(1.5)
Appels devant le Tribunal d'appel des anciens combattants	50	44	6	13.6
Nombre total de clients servis				
Demandes, appels et consultation	24,621	22,966	1,658	7.2
Ressources				
Années-personnes	133	132	1.0	0.8

Bureau de services juridiques des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
Pièce 271
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Chef avocat-conseil des pensions
André Lemieux

Sous-chef avocat-conseil des pensions
Evan R. Elkin

Avocat-conseil régional des pensions
Rick C. MacLeod

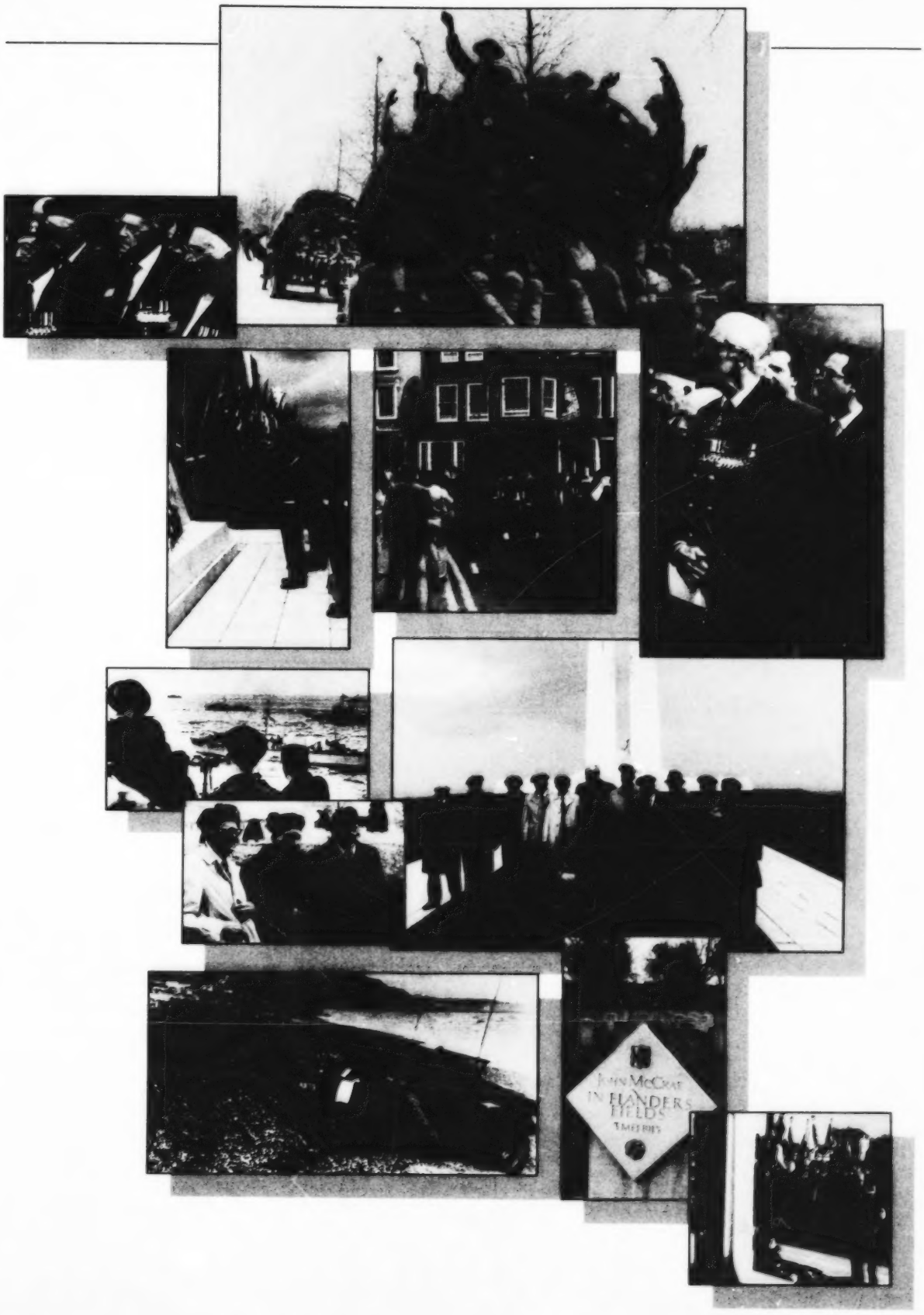
Avocats-conseils régionaux

Bernard J. Butler
Roy J. Ridlington
Susan O'Keefe (jusqu'en janvier 1988)
Aidan Sheridan
Marilyn MacKinnon
Mary Ann Burke-Matheson
Jim Beckett
Charles Duguay (nommé en février 1988)
Donald Harrison (nommé en décembre 1987)

Directeur, Finances, Personnel et Administration
Barry Johnston

Bureaux de district
Avocats-conseils de district des pensions (ACDP)

St. John's (T.-N.)
Aidan Murphy, ACDP
Charlottetown (Î.-P.-É.)
Ian MacLeod, C.R., ACDP (a pris sa retraite en mars 1988)
Halifax (N.-É.)
Scott Henderson, C.R., ACDP
Calvin Wood
Anthony Sweet
Saint John (N.-B.)
Jean Saint-Pierre, ACDP
Douglas French
Susan Cochrane (nommée en février 1988)
Montréal (Québec)
Claudette Richer, ACDP
Sylvia Kissin (jusqu'en août 1987)
Gaëtan Paquette
Jean-Guy Durand
Daniel Assh
Québec (Québec)
Marie France Dubois, ACDP
J. Edouard Caron
Ottawa-Kingston (Ont.)
Eric Marinacci, ACDP (nommé en avril 1987)
George Brown
Jack Commerford, ACDP (Kingston)
Bill Mutz (nommé en décembre 1987)
Toronto (Ont.)
Sylvia Kissin, ACDP (nommée en août 1987) (Toronto sud)
Madelaine Donahue, ACDP (jusqu'en mai 1987)
Barry Sullivan, ACDP (jusqu'en juillet 1987)
Neil McKinnon, ACDP (nommé en juillet 1987) (Toronto nord)
Hamilton (Ont.)
Don Currie, ACDP (jusqu'en juin 1987)
Glenn Pruden, ACDP (nommé en mai 1987)
London (Ont.)
Lois Kit, ACDP
Catherine Lawson
Arthur Kruse
North Bay (Ont.)
Nancy Hobson, ACDP (jusqu'en juillet 1987)
Marie Senécal-Tremblay, ACDP
Winnipeg (Man.)
Kurt Clyde, ACDP
Glenn Pruden (jusqu'en mai 1987)
Leonard Offrowich (nommé en mai 1987)
Regina-Saskatoon (Sask.)
Nancy Kao, ACDP (nommée en mai 1987)
Calgary (Alb.)
Ralph F. Robinson, ACDP (jusqu'en juin 1987)
Nancy Hobson, ACDP (nommée en juillet 1987)
Edmonton (Alb.)
Neil McKinnon, ACDP (jusqu'en juillet 1987)
Brian Murphy, ACDP (nommé en juin 1987)
Vancouver (C.-B.)
Elgin Hodgins, ACDP
Evelyn Morrissette
Janet Ellis
Victoria (C.-B.)
Susan Ruttan, ACDP
Marv Bisal


JOHN McCRAE
IN FLANDERS FIELDS
TIMES 1915

Lois se rapportant aux anciens combattants

En 1987, on a adopté deux Lois se rapportant aux Affaires des anciens combattants.

Statuts du Canada, 1987, c. 25
(projet de loi C-66)

Loi constituant le Tribunal d'appel des anciens combattants et modifiant d'autres Lois en conséquence. Sanctionnée le 30 juin 1987.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants est entré en fonction le 14 septembre 1987.

Statuts du Canada, 1987, c. 45
(projet de loi C-100)

Loi modifiant la Loi sur les pensions, la Loi sur les allocations aux anciens combattants, abrogeant la Loi d'indemnisation des anciens prisonniers de guerre et modifiant une autre Loi en conséquence.

La Loi a été sanctionnée le 17 décembre 1987 et est entrée en vigueur le 1er février 1988.

Ministère des Affaires des anciens combattants

Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
Loi sur le ministère des Affaires des anciens combattants

- Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
- Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
- Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*
- Règlement sur la formation des pensionnés
- Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
- Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
- Règlement sur les soins aux anciens combattants
- Règlement sur le traitement des anciens combattants

Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants

- Règlement sur les allocations aux anciens combattants

Commission canadienne des pensions

Loi sur les pensions
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Parties I à X)
Loi sur la continuation de la pension des services de défense
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada (décisions relatives aux demandes de pension d'invalidité et de prestations de décès)
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax

Tribunal d'appel des anciens combattants

Loi sur les pensions (paragraphes 75 à 81)
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
• Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les allocations aux anciens combattants
• Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)

Bureau de services juridiques des pensions

Loi sur les pensions (Partie II)
Loi sur les allocations aux anciens combattants

TABLEAU 25
Dépenses budgétaires du ministère des Affaires des anciens combattants et des organismes associés, exercice 1987-1988

	MONTANT	
	Répartition par programme $000	Total du programme $000
Programme des Affaires des anciens combattants		
Administration		
Ministre des Affaires des anciens combattants traitement et indemnité d'automobile	46	
Services de soutien du programme	34,791	
	34,837	
Soutien financier		
Administration	32,183	
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils	365,618	
Versements du Fonds de secours	2,307	
Aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)	730	
Contribution du Canada à la Commonwealth War Graves Commission	3,748	
Cimetière commémoratif des Nations Unies, Corée	26	
Contributions au Fonds du Souvenir	3,339	
Subvention au Fonds de bienfaisance de l'Armée	18	
Subvention à la Légion royale canadienne	9	
Rajustement actuariel du passif des programmes de l'assurance des anciens combattants	539	
Autres prestations	229	
	408,746	
Services de santé et services sociaux		
Administration et entretien des hôpitaux et des foyers pour anciens combattants	268,396	
Construction d'hôpitaux et achats d'équipement	1,314	
Cession d'hôpitaux ministériels	31,643	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	31,289	
Allocations de traitement et prestations connexes	2,337	
	334,979	
Pensions		
Administration	15,702	
Pensions d'invalidité, prestations de décès et rentes aux titulaires de décorations pour bravoure	798,687	
	814,389	
Office de l'établissement agricole des anciens combattants		
Administration	5,120	
Total du programme des Affaires des anciens combattants		1,598,071
Programme de la Commission canadienne des pensions		3,875
Programme du Bureau de services juridiques des pensions		6,721
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants*		3,011
DÉPENSES TOTALES		1,611,678

* Comprend les dépenses du Conseil de révision des pensions et de la Commission des allocations aux anciens combattants qui ont été remplacés par le Tribunal d'appel des anciens combattants.

TABLEAU 26
Répartition des effectifs au 31 mars 1988, par programme et agglomération

	Ministère des Affaires des anciens combattants								
	Opérations	Programmes	Office de l'établissement agricole des anciens combattants	Administration du Ministère	Total	Commission canadienne des pensions	Tribunal d'appel des anciens combattants	Bureau de services juridiques des pensions	Total
Administration centrale (Ottawa)	80	4	–	30	114	–	–	–	114
Administration centrale (Charlottetown)	3	376	55	372	806	37	45	29	917
Région de l'Atlantique	304	–	15	–	319	–	–	22	341
Région du Québec	213	–	9	–	222	5	–	19	246
Région de l'Ontario*	620	–	23	–	643	6	–	37	686
Région des Prairies**	359	–	13	–	372	–	–	21	393
Région du Pacifique	239	–	11	–	250	4	–	19	273
Hôpital Sainte-Anne***	1,363	–	–	–	1,363	–	–	–	1,363
TOTAL	3,181	380	126	402	4,089	52	45	147	4,333

*Comprend 114 employés du Foyer Rideau.
**Comprend 66 employés du Foyer Saskatoon.
***Les employés du Foyer Senneville sont inclus avec l'Hôpital Sainte-Anne.

Index des tableaux statistiques

TABLEAU		PAGE
1	Services aux pensionnés	15
2	Programme pour l'autonomie des anciens combattants — Sommaires des activités et des dépenses au 31 mars 1988	16
3	Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants et d'allocations de guerre pour les civils — 1987-1988	21
4	Nombre de titulaires d'allocations d'anciens combattants, réparti suivant les guerres, au 31 mars 1988	22
5	Allocations de guerre pour les civils, réparties selon le service, en vigueur au 31 mars 1988	22
6	Taux des allocations d'anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils du 1er janvier 1978 au 31 mars 1988	23
7	Dépenses et bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants de 1977-1978 à 1987-1988	23
8	Dépenses et bénéficiaires d'allocations de guerre pour les civils de 1977-1978 à 1987-1988	24
9	État récapitulatif des dépenses en vertu du Fonds de secours 1987-1988	24
10	Fonds de l'assurance des anciens combattants au 31 mars 1988	25
11	Fonds de l'assurance des soldats de retour au pays au 31 mars 1988	25
12	Fonds en fiducie du 1er avril 1987 — 31 mars 1988	26
13	Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation) — Étudiants inscrits par région 1987-1988	27
14	Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1987-1988	39
15	Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC), exercices 1986-1987 et 1987-1988	50
16	Bénéficiaires de pension, 1985-1988	56
17	Pensions en vigueur au 31 mars 1988	57
18	Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1988	57
19	Indemnisation des prisonniers de guerre selon le genre de service au 31 mars 1988	58
20	Âge des pensionnés pour invalidité en 1988	59
21	Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre au 31 mars 1988	59
22	Répartition des invalidités ouvrant droit à pension, au 31 mars 1988	60
23	Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1987-1988	69
24	Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1986-1987 et 1987-1988	70
25	Dépenses budgétaires du ministère des Affaires des anciens combattants et des organismes associés, exercice 1987-1988	76
26	Répartition des effectifs au 31 mars 1988, par programme et agglomération	77

FIGURES		PAGE
1	Continuum de soins	15
2	Anciens combattants et veuves (veufs) bénéficiaires d'allocations d'anciens combattants par catégories d'âge au 31 mars 1988	21
3	Pensions d'invalidité et pensions aux personnes à charge en vigueur au terme des exercices 1918 à 1988	58
4	Pourcentage d'augmentation de l'activité en utilisant l'exercice 1984-1985 comme année de base	68
5	Nombre de cas à la fin de l'année pour les exercices financiers de 1984-1985 jusqu'à 1987-1988	68
6	Clientèle totale. Exercices financiers 1984-1985 jusqu'à 1987-1988	69